

St. Martin's Press

كيف تحصل على الحقيقة في 5 دقائق، أو أقل خلال أي محادثة أو موقف

الكتاب الاستثنائي والأكثر مبيعاً على قائمة صحيفة نيويورك تايمز

إكتشف الكاذبين

د. دافيد ج. ليبرمان



اقرأ
مكتبة الكندل العربية

كيف تحصل على الحقيقة في ٥ دقائق،
أو أقل خلال أي محادثة
أو موقف

إكتشف الكاذبين

تأليف

دافيد ج. ليبرمان، دكتوراه فلسفة

ترجمة

سعيد الحسنية

مراجعة وتحرير

مركز التعريب والبرمجة





يتضمن هذا الكتاب ترجمة الأصل الإنكليزي

Never Be Lied To Again
حقوق الترجمة العربية مرخّص بها قانونياً من الناشر

.David J. Lieberman, Ph. D
بمقتضى الاتفاق الخطي الموقّع بينه وبين الدار العربية للعلوم ناشرون، ش.م.ل.

الطبعة الأولى
1429 هـ – 2008 م

ISBN: 978-614-421-998-0



عين التينة، شارع المفتي توفيق خالد، بناية الريم
هاتف: (+961-1) 785107 - 785108 - 786233
ص. ب: 13-5574 شوران - بيروت 1102-2050 - لبنان
فاكس: (+961-1) 786230 - البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb
الموقع على شبكة الإنترنت: http://www.asp.com.lb

التنضيد وفرز الألوان: أبجد غرافيكس، بيروت - هاتف (+9611) 785107
الطباعة: مطابع الدار العربية للعلوم، بيروت - هاتف (+9611) 786233

كلمات شكر

أود توجيه الشكر إلى محرّرة كتاباتي جينيفر إندرلين في دار سان مارتن. تمتلك جينيفر موهبة استثنائية لا ينافسها فيها سوى حماسها غير المحدود لعملها.

أرغب أيضاً بتوجيه جزيل الشكر إلى أولئك الذين عملوا معي من دون كللٍ وبالتزام شديد، وعلى الأخص إلى جميع العاملين في أقسام الدعاية والتسويق والإعلان في دار سان مارتن: أليسون لازاروس، جون كننغهام، ستيف كاسدين، جون مورفي، جامي بركهاوس، مايك ستورينغز، جانيت فاغنر، مارك كوهو، وجايمس ويرل. أوجه شكري كذلك إلى جميع العاملين في قسم المبيعات في برودواي، نظراً للجهود التي بذلوها من أجل إنجاح هذا الكتاب. أشكر بشكلٍ خاص سالي ريتشاردسون، الناشرة في دار سان مارتين، على حماستها العظيمة وإيمانها بهذا المشروع.

أود توجيه آلاف كلمات الشكر إلى محرر الإنتاج دافيد ستانفورد بور، ومحررة النص نانسي إنجليز، نظراً لعملهما المميّز على نصّ هذا الكتاب. يُظهر هذا الكتاب العمل المضني والعناية اللذين بذلاها.

أريد أن أشكر وكيلَي أعمالي مايكل لارسن، وإليزابيت بومادا. إن نجاح مؤسستهما يعكس بوضوح المهنية والإخلاص اللذين يتمتعان بهما. يقف الاثنان من دون نظير لهما وسط المؤسسات العملاقة.

أرغب أيضاً توجيه تقديري وامتناني غير المحدودَين إلى باربرة ووليام أو روروك اللذين وفّرا لي العنصرين الضروريين لكل كاتب: الهدوء والمساعدة في العمل على الحاسوب. أشكر كذلك لوري روزين، إحدى أبرز الكاتبات المستقلات في هذه البلاد، نظراً للاقتراحات القيّمة التي أبدتها لصالح هذا العمل.

بينما تستند معظم المعلومات الواردة في هذا الكتاب إلى أبحاث وتقنيات جرى تطويرها حديثاً، لكنني سأكون مقصراً إذا لم أنوه بالمساهمات الجبارة التي قدّمها العمالقة الذين سبقوني في حقل السلوك الإنساني واللغويات والتنويم المغناطيسي وفي تطوير هذا الحقل من الدراسات، وأخص بالذكر: ميلتون إريكسون، روبرت كيالديني، بول إيكمان، إليوت آرونسون، جودسون ميلز، ستيفن ورشيل، جاك بريم، ستانلي ميلغرام، وراي بيردويستيل.

كلمة إلى القارئ

إلى العاملين في مجالات تطبيق القانون: تأكدوا من مراجعة القوانين السائدة في الدولة، وعلى الأخص تلك المتعلقة بمبادئ الاستجواب والتحقيقات. يتعيّن على العاملين في القطاع الخاص التحلي بالحصافة وسداد الرأي، عند استخدامهم النظام الوارد في هذا الكتاب. أنصحكم بالتروي عندما تتعاملون مع الأفراد المشتبه بارتكابهم أفعالاً غير قانونية أو أنشطة غير مشروعة.

يُحتمل أن يعمد بعض القراء إلى الاستفادة من هذه المعلومات من أجل استغلال الآخرين وظروفهم. لكن، هل نستطيع حجب المعلومات التي من شأنها مساعدة الناس بسبب الخوف من سوء استخدامها؟ إذا أردنا أن نعيش في عالمٍ يُخشى فيه من انتشار المعلومات التي تستفيد منها شريحة ضئيلة من المجتمع من أجل إنزال الأذى بالآخرين، فهل يعني ذلك الابتعاد عن التقدم وعن الأمل.

أتوقع، وأتمنى كثيراً، أن تُستخدم التقنيات الواردة في هذا الكتاب في سياقها الصحيح، بروح الخير وفي سبيل خدمة الأهداف المرسومة.

مقدمـةالعملية والمقدرة

يُعتبر الصدق حجر الزاوية لكل علاقة تقوم بين شخصين، سواءٌ أكانت علاقة عمل أم علاقة شخصية. إن إدراك نوايا الشخص الآخر الحقيقية هو أمرٌ قيّم من دون شك، نظراً لأن هذا الأمر يوفّر وقتك ومالك وطاقتك ووجع قلبك. عندما تعرف نوايا الشخص الآخر الحقيقية فستمتلك المقدرة على التحكم بالموقف، أو أنك على الأقل ستمنع الآخرين من استغلالك.

لا يوجد ما يعادل اتخاذ القرارات الصحيحة في الحياة بشكل ثابتٍ ودائم من أجل إعطائك مقدرةً كبيرة. تذكّر، مع ذلك، بأن مدى صلابة قراراتك وصوابيتها يعتمدان على صلابة الحقائق التي تستند هذه القرارات عليها. ستتعرّف على كيفية فهم المغزى الذي تخفيه الكلمات، وعلى كيفية معرفة تفكير الناس عندما لا يقولون ما يجول في أفكارهم بالفعل. عبّرت إحدى المترددات على عيادتي عن هذا الوضع بأفضل ما يمكن عندما قالت: "كأنهم يمتلكون رجلاً داخل معسكرهم يتواجد في مركزٍ متقدم في رؤوسهم".

لا يستلزم العيش في مجتمعٍ مثالي اللجوء إلى الأكاذيب، وتنتفي الحاجة عندها إلى هذا الكتاب. إننا نعيش في عالمٍ من الخداع. إننا مضطرون للمشاركة في اللعبة (الحياة) سواءٌ رغبنا بالمشاركة أم لا. إن السؤال المطروح هو هل ترغب بالفوز في هذه اللعبة. لا يتعيّن عليك أن تُخدع بعد الآن في أمورك العاطفية، كما أنك ستتمكن من السيطرة على الأمور المتعلقة بأعمالك. ستحصل، بعد قراءتك لهذا الكتاب، على الأدوات اللازمة كي تكون رابحاً على الدوام.

ما هي محتويات هذا الكتاب وكيفية الاستفادة منها

يعتبرني الناس، تحبباً، خبيراً في حلّ المشاكل، ومختصاً في حقل السلوك الإنساني. يسمح لي عملي، كوني منوماً مغناطيسياً مجازاً يحمل درجة دكتوراه فلسفة في علم النفس، بتمثيل مؤسسات وبعض الأفراد. إنني أستطيع تقديم ذلك النوع من النفوذ الذي يعجز عن تقديمه كثير من المحامين، والمحاسبين الماهرين، والمدراء التنفيذيين المحنّكين، الذين يتقاضون أجوراً عالية.

لا يندر أن يفوتنا إدراك المغزى الذي يكمن وراء ما يقوله الناس، الذين لا يقولون دائماً ما يقصدونه، ولا يقصدون ما يقولون. يركّز هذا الكتاب على الحقيقة، وكيفية الحصول عليها.

يتعيّن عليك أن تستخدم استراتيجيات وتقنيات عديدة إذا كنت ترغب في أن تكون مفاوضاً فعالاً. تعتمد هذه التقنيات على دقة المعلومات التي تحصل عليها من الآخرين. إن أقوى الحواسيب في هذا العالم

تغدو عديمة الفائدة إذا كانت المعطيات التي تُدخل إليها خاطئة.

يسهل علينا أن ننسى مدى سهولة ضياع الحقائق أثناء تبادل الأحاديث، أو إجراء المفاوضات، أو استجواب الأشخاص. يُذكر أن أبراهام لينكولن طرح السؤال التالي: "لو أطلقنا اسم قائمة على ذيل نعجة، فكم قائمة يصبح لديها؟" يمضي لينكولن بالإجابة: "أربع قوائم، بالطبع، لأن إطلاق اسم قائمة على الذيل لا يجعله قائمة بالفعل".

يكذب الناس لأسبابٍ متنوعة، لكن يندر أن يقدّم هذا الكذب أي فائدة للشخص الذي يتلقاه. ولا يمكننا إنكار حقيقةٍ تتعلق بالكذب، وهي أن كل الناس يكذبون، لكن أحداً لا يحب الكذب عندما يقع ضحية له.

تتطلب الكذبة على الأقل شخصين كي تكون فعالة - شخصٌ يُقدم على الكذب، وشخصٌ آخر يصدّقها. وفي حين لا نستطيع بالتأكيد حمل الناس على الكفّ عن الكذب علينا، لكننا نستطيع منعهم من تحقيق النجاح في مسعاهم هذا.

ينقسم الكتاب إلى ثمانية أقسام، ويقوم كل قسمٍ باستطلاع أحد مظاهر الكذب المتعددة. ستساعدك التقنيات المبتكرة التي يحويها هذا الكتاب على تقرير ما إذا كنت تتعرض للكذب. إذا ما كنتَ ضحية خداعٍ ما فإن هذه التقنيات ستساعدك على التوصّل إلى الحقيقة، وفي سيطرتك على الموقف. إن الأمثلة الواردة في هذا الكتاب مستمدة من العلاقات الشخصية، ومن ظروف العمل؛ ومما لا شك فيه أن معظمنا يستطيع أن يظهر اهتمامه ببعض هذه الأمثلة.

القسم الأولأمارات الخداع

يُكمل هذا الكتاب العمل حيث توقف الآخرون، ويتعدى الإشارات التي يُصدرها الجسد في هذا المجال. يقدّم الجزء الأول قائمة تتألف من ست وأربعين إشارة تدل على وجود الخداع، مقسمة بدورها إلى سبعة أجزاء. تتعلّق بعض هذه الإشارات بأساسياتٍ لغة الجسد، بينما تستخدم إشارات أخرى تقنيات وعلامات أكثر تطوراً، مثل التركيز على الجانب النفسي اللغوي، وإدراك الخيارات اللغوية العصبية. ينتهي كل جزء بخلاصة تسهّل عملية تذكّر محتواه.

القسم الثانيكيف تتحول إلى جهاز بشري لكشف الكذب

تعودنا خوض المعارك الكلامية من دون تحضير، وبكلامٍ أخر تعودنا التفكير في الأسئلة التي كان يتوجب علينا طرحها، لكن بعد يومين من انتهاء المعركة. يقدّم هذا الجزء مخططاً محدداً لخوض اللعبة من أجل كشف الزيف، ويفصّل بالتحديد ما يجب أن يُقال، والوقت المناسب له. يشتمل هذا النظام المعقّد على خيارات من مجموعةٍ من متتالياتٍ مكتوبة، والتي تنطلق كل واحدةٍ منها من زاوية نفسية مختلفة. يتضمن كل نص مقدمةً تمهيدية، ومتتاليةً هجومية، وحلولاً سحرية.

القسم الثالثوسائل كشف الخداع

وجمع المعلومات في الأحاديث المهمة

كيف تتصرف في تلك الأوقات التي نفسك فيها منهمكاً في محادثة عرضيّة، ولديك ما يكفي من الأسباب التي تدفعك إلى الشك في أن أحداً يكذب عليك، ومع هذا لا تجد سبيلاً إلى التحقق جدياً من الأمر؟ يقدّم إليك هذا الجزء تقنيات محسوسة تسمح لك بجمع المعلومات من دون أن تكشف بأن ذلك هو ما تقوم به بالفعل. ستتعرف كذلك على كيفية توجيه المحادثة في أي اتجاه تختاره بغية الحصول على المعلومات التي ترغب بالحصول عليها. يغطي هذا الجزء أيضاً الأوقات التي ينبغي فيها استخدام وسائل مختلفة تمكنك من الحصول على الحقيقة، أي في الأوقات التي لا تمتلك فيها القدرة التي تحتاج إليها. تختلف العملية النفسية هنا عن الحالات التي تكون فيها في موقع القوة.

القسم الرابعألعاب ذهنية

تشتمل الألعاب الذهنية على تقنيتين بسيطتين توفران نتائج استثنائية. لن يتمكن أحد من الكذب عليك عندما تستخدم التقنية الأولى. أما عندما تستخدم التقنية الثانية، فستتمكن من تمييز النوايا والدوافع الحقيقية لأي شخص في أي حالة.

القسم الخامستقنيات متقدمة

يقدّم هذا الجزء التقنيات الأكثر تطوراً وريادةً، وهي التقنيات التي تمكّنك من الحصول على الحقيقة. ستقدر على إعطاء أوامر مباشرة إلى عقول الناس عندما تكون في حالة لاوعي، وذلك باستخدامك مزيجاً من التنويم المغناطيسي، ونظامٍ أطلقتُ عليه اسم النص اللاواعي، وهو النظام الذي قمت بتطويره شخصياً. يحدث كل ذلك خلال تبادل الأحاديث مع الآخرين، ومن دون أن يدركوا ما يجري. إنك ستتمكن من إقناع الآخرين من قول الحقيقة في هذه الحالة.

القسم السادسكيف تجعل علم النفس يقف إلى جانبك؟

يستكشف هذا القسم عشرة قوانين أساسية يتصف بها السلوك البشري، وهي المبادئ التي تتحكّم بتفكيرنا. ما إن تتعرف على هذه القوانين حتى ستنجلي أمامك كيفية استخلاص الحقيقة من أي شخص كان. ستتمتع بالقدرة على التأثير، وبسهولة، على قرارات الآخرين إذاً ما فهمت الكيفية التي يعالج بها الدماغ المعلومات الواردة إليه.

القسم السابعالمعوقات الداخلية للحقيقة

إليك عزيزي القارئ أهم حقيقة عن الكذب: إننا نكذب بأقصى قوتنا

عندما نكذب أمام أنفسنا. يعلم كل واحدٍ منا بوجود شخصٍ يرفض تصديق أن زوجته غير مخلصة له، أو بالعكس، وذلك بالرغم من وجود كل المؤشرات التحذيرية. يُظهر لك هذا القسم كيفية إدراك وجود تلك المعوقات الداخلية التي تمنعك من معرفة ما يجري فعلاً.

القسم الثامن المعوقات الخارجية للحقيقة

يفتح هذا الجزء الأبواب أمامنا لمعرفة الأسرار النفسية التي يمتلكها الخبراء. ستكتشف كيف يتمكن الخبراء الماهرون في لعبة البوكر، والذين يسيطرون على من يتفاوض معهم، من منعك فهم الحقائق بطريقة موضوعية، وحتى كيفية تمكنهم من التأثير على قدرتك في تقييم المعلومات. إن تأثير هؤلاء الخبراء هائل جداً لأنهم يحوزون سيطرةً هائلةً على إدراكك للواقع، إلا إذا قرأتَ هذا الكتاب، وتفوقت بتفكيرك عليهم.

ملاحظة للقارئ: قصدتُ أن أستخدم الضميرين هو، وهي، في متن هذا الكتاب مداورةً. أردت أن تبدو لغة الكتاب أقل تحيّزاً من ناحية الجنس، وأن لا أوحي بأن أحد الجنسين يُقدم على الكذب في حالاتٍ معينة أكثر من الجنس الآخر.

القسم

1

أمارات الخداع

"يعرف كل من يمتلك عينين يُبصر بهما، وأذنين يسمع بهما
أن ما من بشري يستطيع الاحتفاظ بسر.
إذا ما صمتت شفتاه، فإن أطراف أصابعه ستتكلم؛
وستتسرب الخيانة من كل مسام فيه".
-

يشتمل هذا القسم على قائمة تضم ستة وأربعين دليلاً على حدوث خداع. يتوزع هذا القسم على سبعة أجزاء. يُستخدم كل دليلٍ على حدة، أو بالترابط مع دلائل أخرى. ينبغي النظر إلى هذه الدلائل في سياق الحالة الراهنة، بالرغم من أن بعض هذه الدلائل تُعتبر مؤشرات ممتازة بحد ذاتها. نستنتج إذاً بأنها ليست دلائل مطلقة.

تبدو بعض هذه المؤشرات كامنة، بحيث يصعب علينا ملاحظتها إلا في حالة الانتباه الشديد، بينما يكون بعضها الآخر واضحاً جداً. ستجد نفسك في بعض الحالات في حالة بحث عن الأكاذيب التي يُقصد بها إخفاء أشياء معينة - أي أنك ستبحث عما هو مغفل، لكن كان يجب أن يكون مذكوراً. وستجد نفسك في أوقاتٍ أخرى تواجه فيها أكاذيب مغرضة - وهي الأمور التي تقال أو تنفّذ وتكون غير متوافقة مع بقية رسالة الاتصال.

ستجد نفسك بين وقتٍ وآخر بعيداً عن كل هذه الدلائل، أي مثلما يحصل عندما تتحدث على الهاتف. لن تكون قادراً في هذه الحالة على رؤية جسم الشخص الذي تتحدث معه. لا يتطلب الأمر أن تحفظ كل الدلائل عن ظهر قلب، لأنها ستصبح واضحة أمامك مع مرور الوقت: ستجد نفسك معتاداً، وبشكلٍ تدريجي على الأمور التي يتعيّن عليك البحث عنها، أو الأمور التي يجب عليك أن تصغي إليها، وكذلك الأمور التي ينبغي عليك أن تبحث عنها، من أجل الوصول إلى الحقيقة.

تلعب بعض المتغيرات، مثل الجنس والانتماء العرقي والخلفية الثقافية دوراً مؤثراً في كيفية تفسيرنا للدلائل المختلفة - مثلما يحدث في حالة وجود الإشارات والمساحة التي يستخدمها الشخص. إن تأثير كل هذه العوامل طفيف جداً في الغالب، إلى حد أننا نستطيع تجاهلها.

تستخدم بعض هذه الدلائل أنظمة نفسية تقليدية، مثل لغة الجسد والمؤشرات النفسية المترافقة مع استخدام اللغة. تُستخدم هذه المؤشرات من أجل الكشف عن الفروقات الموجودة في الرسالة التي يراد إيصالها الشفوية وغير الشفوية. ستستخدم أيضاً طرقاً أكثر

تعقيداً تكون قد طورتها نتيجة أبحاثي في حقل السلوك البشري. تدعى إحدى هذه الأدوات التركيز على العوامل النفسية - اللغوية، وتتضمن الكلمات التي يختارها الناس، والتي تعكس حالتهم النفسية الراهنة.

هل يتعيّن عليك أن تواجه الشخص الكاذب فور إدراكك أنك وقعت ضحية كذبه؟ لا يتعيّن عليك أن تفعل هذا عادةً. إن أفضل طريقة هي أن تتذكر الحقيقة وتستمر في المحادثة، وأن تحاول استخراج المزيد من المعلومات. ستلاحظ أنه ما إن تواجه الشخص الذي كذب عليك حتى تتغيّر لهجة المحادثة، وتصبح عملية جمع حقائق إضافية أكثر صعوبة. أنصحك، لهذا السبب، أن تنتظر حتى تمتلك كل الدلائل التي تريدها، ومن ثمّ تقرر ما إذا كان يجدر بك مواجهة ذلك الشخص على الفور، أم أنه من الأفضل أن تنتظر حتى تتمكّن من استخدام معرفتك لمصلحتك على أكمل وجه.

الجزء الأول

لغة الجسد

تقدّم أصابعنا وأيدينا وأرجلنا وحركاتها معرفة مذهلة حول مشاعرنا الحقيقية. لا يُدرك غالبية الناس أن أجسادهم تتحدث لغةً خاصة بها. دعهم يحاولون خداعك بكلماتهم، لأنك تستطيع ملاحظة الحقيقة بصمت.

لا أستغرب أن تكون بعض تلك الإشارات مألوفة لديك، لكنها تبقى جزءاً صغيراً من الطرق التي ستتعرف عليها.

الإشارة الأولى

لغة العيون

لا يُعتبر تلاقي العيون المباشر دليلاً تقليدياً للخداع إلا في الحد الأدنى. سيبذل الشخص الذي يحاول أن يكذب عليك قصارى جهده كي يتجنب تلاقي عيونكما. سيشعر هذا الشخص من غير وعي أنك قادرٌ على رؤية ما في داخله - من خلال عينيه. كما إنه سيشعر بالذنب، لذلك فهو لا يريد التطلع إليك وجهاً لوجه. سيفضل ذلك الشخص النظر إلى الأسفل، أو سيلتفت بعينيه من جهةٍ إلى أخرى. إننا نميل، بالمقابل، إلى التركيز كلياً وبانتباهٍ كامل عندما نقول الحقيقة، أو عندما يواجهنا أحدهم باتهامٍ باطل. إننا نميل إلى التحديق في عينَي من يتهمنا مباشرة، وكأننا نريد أن نقول له: "لن تذهب من هنا حتى نتبيّن الحقيقة".

الإشارة الثانية

الجسد لا يكذب أبداً

تُعتبر اليدان والذراعان مؤشرات ممتازة للخداع، لأنها تُستخدم للإيماء، بالإضافة إلى أنها مرئية بسهولة أكثر من أرجلنا وأيدينا. إن اليدين، والذراعين، والأرجل، والأقدام، تعطينا معلومات مفيدةً لنا إذا راقبنا بانتباه. يميل الشخص الذي يكذب، أو ذلك الذي يخفي شيئاً، إلى أن يكون أقل تعبيراً بيديه أو بذراعيه. يُحتمل أن يضع يديه على حضنه إذا كان جالساً، أو على جانبه إذا كان واقفاً. وقد يدس يديه في جيوبه، أو يشبكهما معاً. إن ذلك الشخص قد يلجأ إلى ثني أصابعه في راحتَي يديه، لكن بسط الأصابع على مداها يكون عادةً دلالة على الانفتاح.

هل لاحظتَ في يومٍ من الأيام أنك عندما تتحدث بحماسة فإن يديك وذراعيك تتحرك في كل الاتجاهات، وأنها تساعدك على التركيز على موضوعك، ونَقْل الحماسة التي تشعر بها؟ وهل أدركتَ يوماً بأنك عندما لا تؤمن بالأمور التي تتحدث عنها، فإن لغة جسدك تعكس مشاعرك هذه، وتصبح غير معبرة؟

وهل لاحظتَ أيضاً أنك إذا وجّهت سؤالاً إلى امرأةٍ ما، وقامت تلك المرأة بشبك يديها، أو وجّهت راحتَي يديها نحو الأسفل، فإن ذلك يدل على موقفٍ دفاعي، ورغبة منها بالانسحاب من المحادثة. وإذا ما شعرت المرأة بالاضطراب فعلاً إزاء اتهامات معينة، أو سلسلة من الأسئلة، فإنها توجّه راحتَي يديها نحو الأعلى، وكأنها تريد أن تقول "أعطِني معلومات أكثر، أنا لا أفهم"، أو "ليس لديَّ ما أخفيه".

عندما يجلس شخص ما ويُبقي رِجليه وذراعيه قرب جسمه، أو يضع رِجْلاً فوق رِجْل، لكن من دون أن يمدهما بعيداً، فإنه بذلك يريد أن يُثبت فكرة .
يُحتمل أن يضع رجلاً فوق رجل وذراعاً فوق ذراع لأنه يشعر بضرورة حماية نفسه. أما عندما نشعر بالراحة وبالثقة فإننا نميل إلى مدّ أرجلنا، أي أننا نحتل مساحتنا على حريتنا. أما عندما نشعر بأننا أقل أماناً، فإننا نميل إلى احتلال مساحة أقل، وإلى وضع ذراعٍ فوق ذراع، وساقٍ فوق ساق، بحيث نكون أقرب ما يكون إلى الوضع الجنيني.

تبدو حركات الذراعين والإيماءات جامدة، وحتى آلية. يمكننا ملاحظة هذا السلوك على الفور عندما نشاهد الممثلين والسياسيين على حقيقتهم. إنهم يحاولون استخدام الإيماءات من أجل إقناعنا بأنهم

متحمسون بشأن معتقداتهم، لكنهم يفتقرون إلى المرونة في حركاتهم. نلاحظ أن حركاتهم مصطنعة، وليست طبيعية.

الإشارة الثالثة

الإخفاء غير المقصود

إذا رفعت المرأة يدها إلى وجهها على الفور أثناء إجابتها على سؤال، أو عند إدلائها بتصريح، فعادة ما يكون ذلك دليلاً على وجود خداع. يُحتمل أن تعمد هذه المرأة إلى تغطية فمها بيدها أثناء تحدثها، وهو الأمر الذي يدل على أنها لا تعتقد أن ما تقوله صحيحاً. تقوم اليد هنا مقام ستارة، ويدل هذا على محاولة عفوية منها تهدف إلى إخفاء كلماتها.

تعمد هذه المرأة، عندما تكون في حالة إصغاء، إلى تغطية وجهها، أو لمسه. يدل ذلك على إظهارٍ لاواعٍ لفكرة . يُعتبر لمس الأنف دلالة أخرى على الخداع، وكذلك حكّ منطقة ما خلف الأذن، أو منطقتها الجانبية، أو حتى فرك الأعين.

لا يتعيّن أن يتم الخلط ما بين هذه الوضعية وتلك المرتبطة بالتفكير العميق، والتي تدل حينها على التركيز والانتباه.

الإشارة الرابعة

هز الكتف الجزئي

عندما يهز المرء كتفيه فإن ذلك غالباً ما يدل على عدم المعرفة أو اللامبالاة: "لا أعرف"، أو "لا فرق عندي". وإذا ما فعل المرء ذلك فعادة ما يقصد إيصال هذه المعلومة للآخر. أما إذا كانت هذه الإشارة عابرة - هذا إذا تمكنت من أن تلمحها - فهي إشارة تدل على أمرٍ آخر. يحاول ذلك الشخص، إذا كان امرأة، أن تُظهر بأنها مرتاحة ولا مبالية بشأن إجابتها، فيما الحقيقة هي أنها ليست كذلك. إنها لا تهزّ كتفيها فعلاً لأن ما تشعر به ليست عاطفة حقيقية.

تشبه هذه الحالة حالة فتاةٍ تشعر بالارتباك عندما تسمع نكتةً ما، لكنها تريد أن تتظاهر بأنها تجد هذه النكتة مضحكة. إن ما تراه في هذه الحالة هو ابتسامة تنبع من "الشفاه فقط"، وليست ابتسامة عريضة تظهر على كل ملامح وجهها.

خلاصة

= يعمد الشخص إلى عدم النظر إلى العينين إلا قليلاً.

= يُظهر الشخص القليل من التعابير الجسدية، وقليلاً من حركات الذراعين واليدين. أما حركات الذراع واليد التي تظهر، فتكون جامدة وآلية. تميل الأيدي، والأذرع، والأرجل إلى البقاء قرب الجسد؛ يحتل الشخص مساحةً أقل في هذه الحالة.

= يُحتمل أن تتجه اليد (أو اليدان) نحو وجهه أو رقبته، لكن احتكاكه بجسده يبقى محصوراً في هذه المناطق.

لا يُحتمل أن يلمس صدره بحركة يد مفتوحة.
= إذا كان يحاول الظهور بمظهر اللامبالي والمسترخي في إجابته، فيُحتمل أن يهزّ كتفيه قليلاً.

الجزء الثاني

حالتان عاطفيتان:

الثبات والتناقض

يتعيّن النظر إلى الإشارات (الإيماءات) الفردية بحد ذاتها، وأيضاً حسب ارتباطها بما يُقال. سنبحث في هذا الجزء في العلاقة القائمة ما بين الكلمات والإشارات المترافقة معها. تظهر هنا بعض علامات الخداع الأكثر وضوحاً ودقة، بالإضافة إلى التضاربات الواضحة، مثلما يحدث عندما تقوم بهزّ رأسك من جهةٍ إلى جهة أثناء قولك كلمة نعم. تصدر كل هذه الإشارات على المستويين الواعي واللاواعي.

نبذل في بعض الأحيان جهداً واعياً بهدف التركيز على نقطةٍ معينة في أحاديثنا، لكننا نكتشف أنه بسبب كون الإشارة التي تصدر عنا مصطنعة فهي تفتقر إلى العفوية، عدا على أن توقيتها ليس مناسباً. يظهر كل ذلك بوضوح عندما تتمكّن من تحديد الأمور التي يتعيّن عليك تفحصها.

تُعتبر التضاربات الموجودة بين الإشارات والكلمات و (المشاعر القوية) مؤشرات مهمة هي الأخرى، وذلك لأنها تؤدي وظيفة مزدوجة. يصلح هنا مثال المرأة تعبر عن ألمها بابتسامة عريضة إزاء صديقةٍ تخلى زوجها عنها.

يتعيّن هنا أن نبحث عما يُعرف باسم تعبير رد الفعل الأولي. إنه التعبير الأولي عن المشاعر الحقيقية التي قد تدوم لأقل من ثانية واحدة، أي إلى حين امتلاك الشخص، الذي تقوم بملاحظته، الفرصة لإخفائها. إن مجرد ملاحظتك التغيّر الحاصل هو سبب كافٍ يدعوك للشك في أن المشاعر التي ترى تعابيرها أمامك ما هي إلا مشاعر مزيفة، حتى ولو عجزت عن قراءة مثل هذه المشاعر العابرة.

الإشارة الخامسة

التوقيت هو الأهم

إذا بدأ رأس الشخص بالاهتزاز في اتجاهٍ يدل على الموافقة قبل تلفظه بالكلمات، أو أثناءه، فيمكننا أن نعتبر ذلك دلالة واضحة على أن الشخص يقول الحقيقة. أما إذا أقدم ذلك الشخص على هزّ رأسه بعد تلفظه بما عنده، فلربما يعني ذلك أنه يحاول إظهار اقتناعه، لكن بما أن ما يُظهره ما هو إلا حركة مصطنعة - أي أنها لا تستند إلى مشاعر حقيقية - فإن التوقيت غير مناسبٍ بالمرة.

يمكنك أن تلاحظ أيضاً حركات اليد والذراع التي تتخلل عرضه لفكرته. تأتي الإيماءات متأخرة في هذه الحالة بسبب طبيعتها. يريد الشخص أن يعرض فكرته بسرعة، لكنه يدرك بأنه يتعيّن عليه أن يبدو في حالة غير طبيعية، ولذلك يمثّل هذا الدور. سنلاحظ أيضاً أن حركات اليد والذراع لا تبدأ متأخرة فقط، لكنها تبدو آلية ولذلك فهي لا تتطابق مع المقاطع اللفظية.

إذا أردت إقناع شخصٍ ما بأنك كنت غاضباً في وقت لا تكون غاضباً فيه، فلعلك سترغب في لعب هذا الدور كي تظهر بمظهر الغاضب. إلا أن الأمر لا يقتصر على هذا فقط. إن توقيت إظهار تعابير الوجه الغاضبة هو أمر هام جداً. إذا أتت تعابير الوجه التصريح اللفظي، مثل ("إنني غاضب جداً منك في هذا الوقت")... فترة صمت... ثم تأتي التعابير الغاضبة)، فإنها تبدو مزيفة. أما إظهار هذه التعابير التلفظ بأشياء مثل عبارة "أنا غاضب جداً" فلا يدل على وجود خداع. يوحي هذا فقط بأنك تفكّر بما تقوله، أو أنك تجد صعوبة في تقرير كيفية التعبير عن غضبك.

إن شخصاً يؤمن بكلماته سيميل إلى تحريك رأسه عند المقاطع المهمة من أجل إيصال فكرةٍ ما. يُفترض أن تؤكد حركة الرأس، سواء إلى الأعلى أو إلى الأسفل، أو من جهة إلى جهة الآراء والنقاط الخاصة. يشير الإيماء العفوي الذي لا يتوافق مع التركيز إلى حركة مقصودة. يُقصد من هذه الحركات المقصودة إظهار التركيز على فكرة معينة، لكن عندما يكذب الشخص فإن هذه الحركات لا تكون جزءاً من الإيقاع الطبيعي للرسالة المقصود إيصالها.

الإشارة السادسة

التناقض والاتساق

لا يُعتبر التوقيت مهماً وحده، لكن يتعيّن علينا أن ننتبه إلى الإشارة. إن المرأة التي تعبس أثناء قولها إنها تحبك، تبعث برسالةٍ متناقضة. يشير عدم التطابق ما بين الإيماءات والكلمات إلى أن المتحدث يكذب. مثلٌ ملائم هو الرجل الذي يُبلغ صديقته بأنه يحبها ويحرّك قبضته في الهواء في الوقت نفسه. إننا نجد أنفسنا أمام حالة عدم اتساق عندما تكون اليدان متشابكتين بشدة أثناء التلفظ بعبارة تدل على السرور. يتعيّن عليك أن تتأكد من أن الإيماءات تتطابق مع الكلمات التي تتلفظ بها.

الإشارة السابعة

الاضطراب العاطفي

إن إظهار العواطف في أوقاتٍ محددة هو أمرٌ يصعب تلفيقه، لكن يُحتمل أن لا تتعرض للخداع إذا راقبت بدقة. إن ردة الفعل المزيفة لا تكون عفوية بالمرة، وهذا هو سبب حدوث تأخير طفيف في إطلاق العاطفة المزيفة. إن المدة التي يستغرقها ظهور العاطفة تحمل دلالة

مهمة أيضاً: تستمر ردة الفعل مدة أطول في حالة كون العاطفة مزيفة مما هي في حالة العاطفة الحقيقية. يحدث تلاشي العاطفة، أي كيفية انتهائها، بسرعة. نستنتج أن العاطفة تتأخر بالظهور، وتمكث أكثر مما ينبغي، وتنتهي فجأة.

تُعتبر العاطفة المعبرة عن الدهشة أو المفاجأة مثالاً جيداً هنا. تأتي المفاجأة بسرعة وتختفي بالسرعة ذاتها، وهكذا نستنتج بأنها مزيفة إذا ما طالت. أما إذا كنا نتظاهر بأننا فوجئنا فإن معظمنا يُظهر نظرة من الرهبة على وجوهنا لفترة طويلة؛ لكن هذه النظرة لا تخدع المراقب الواعي.

الإشارة الثامنة

منطقة التعابير: احذر الابتسامة

التي لا تعبّر عن السعادة

تنحصر تعابير الخداعفي العادة بمنطقة الفم. إن الابتسامة الحقيقية تضيء الوجه بكامله. أما عندما تكون الابتسامة مصطنعة فإن فم الشخص يكون مغلقاً ومزموماً، ولا تحدث أي حركات في العيون، أو الجبهة. إن الابتسامة التي لا تشمل الوجه بكامله هي علامة تدل على الخداع.

وما دمنا فتحنا هذا الموضوع، فيتعيّن علينا أن ندرك بأن أكثر أقنعة العاطفة شيوعاً هي الابتسامة، ويعود ذلك إلى قدرة الابتسامة على إخفاء تعابير القسم الأسفل من الوجه، أي التعابير التي تُظهر الغضب أو الاشمئزاز أو الحزن أو الخوف. بمعنى آخر، إن المرأة التي لا تريد إظهار مشاعرها الحقيقية قد تلجأ إلى "وضع قناع السعادة على وجهها". لكن يتعيّن علينا أن نتذكر أنه إذا كانت الابتسامة لا تعكس عاطفتها الحقيقية - السعادة على سبيل المثال - فإن هذه الابتسامة لن تشمل الوجه بكامله.

خلاصة

= يُعتبر توقيت الإيماءات والكلمات مهماً جداً.
= يتحرك الوجه بطريقة آلية.
= لا تتماشى الإيماءات مع الرسالة الشفوية التي يعبّر الشخص عنها.
= إن توقيت الإيماءات العاطفية ومدتها هما أمران مهمّان.
= إذا ما انحصر التعبير عن العاطفة في منطقة الفم، فهذا دليلٌ على أن الشخص يتظاهر بوجود عواطف محددة - السعادة، المفاجأة، الرهبة، وهكذا دواليك.

الجزء الثالث

التفاعلات الشخصية

من المهم أن تكون على درايةٍ بوضعية الشخص بحد ذاتها، وكذلك بعلاقته مع محيطه. تُعتبر الطريقة التي يسير بها الشخص، وطريقة تصرفه أثناء تكلّمه، مؤشراً ممتازاً على مستوى الراحة التي يشعر بها.

يشيع الاعتقاد بأنه عندما يوجه إلينا اتهاماً باطلاً فإننا نأخذ موقفاً دفاعياً. نلاحظ، عموماً، أن الشخص المذنب فقط هو الذي يبادر إلى أخذ موقف دفاعي، أما الشخص البريء فتراه يأخذ موقفاً هجومياً. دعنا نفترض أن مريم وحنا يتجادلان وتعمد مريم إلى توجيه اتهامٍ ما إلى حنا حول أمرٍ ما، ولكنه لا يتخذ موقفاً دفاعياً على الفور. سيعمد حنا، إذا كان بريئاً، إلى اتخاذ موقف هجومي يعترض فيه على ما تقوله مريم. تساعدنا المؤشرات التالية على البحث في الفروقات الموجودة ما بين هاتين الحالتين الذهنيتين.

الإشارة التاسعة

تحريك الرأس

تعمد المرأة إلى الالتفات بعيداً إذا كانت تتلفظ بأمرٍ ما، أو تستمع إلى أمرٍ ما، من دون أن ترتاح إليه. تلجأ المرأة إلى هذه الحركة في محاولةٍ منها لإبعاد نفسها عن المصدر الذي يزعجها. أما إذا كانت مرتاحة في موقفها، وواثقة من خطواتها، فإنها ستعمد إلى الالتفات نحو الشخص الآخر في محاولة منها للاقتراب من مصدر المعلومات. تستطيع في هذا المجال أن تراقب أي حركة مفاجئة وواضحة للرأس، أو حتى ابتعاداً مقصوداً وبطيئاً، لأن الحالتين واردتان.

يختلف هذا التحرك كثيراً عن الرأس قليلاً إلى الجانب، ولا يتعيّن أن يُخلط ما بين الأمرين. يحدث ذلك عندما نسمع أمراً يثير اهتمامنا. تُعتبر هذه الحركة حركة تنم عن ضعف لا يقوم بها الشخص الذي يمتلك أمراً يخفيه.

الإشارة العاشرة

وضعية الشخص الكاذب

عندما يشعر الشخص بالثقة في موقفٍ، أو في محادثةٍ ما فإنه يقف منتصب القامة، أو يجلس باستقامة. يدل هذا السلوك أيضاً على كيفية تطلع الناس إلى ذواتهم بشكلٍ عام. يقف الذين يشعرون بالاطمئنان والثقة منتصبي القامة، ويُرجعون أكتافهم إلى الوراء. أما الذين يشعرون بأمانٍ أقل، وبثقةٍ أقل في أنفسهم، فعادة ما يقوّسون ظهورهم، بينما يضعون أيديهم في جيوبهم.

قد أظهرت الدراسات أن أفضل طريقة تتجنب بها إساءة تفسير حركاتك تقضي أن تمشي بسرعة، وأن ترفع رأسك وتحرك ذراعيك. يوحي أسلوب المشي هذا بالثقة. إن المحادثة التي ينتج عنها أحاسيس

بالثقة، أو بعدم الأمان سوف تفضي في النهاية إلى أن يتخذ الشخص وضعية جسدية تترافق معها.

الإشارة الحادية عشرة

إذا ما توجهت نحو الباب...

مثلما يحدث عندما نبتعد عن شخصٍ يهددنا جسدياً، هكذا يحدث مع المرأة التي تشعر بأنها في موقفٍ نفسي ضعيف، فهي ستتحرك مبتعدة عن الشخص الذي يوجه الاتهام إليها. إننا نميل إلى الاقتراب من الشخص الآخر عندما نشعر بالتحمّس لأفكارنا، وذلك في محاولةٍ منا لإقناع ذلك الشخص بما نقوله. يتردد الشخص الذي يكذب في التحرك باتجاه مصدر التهديد، أو حتى في مواجهته. تعمد المرأة إلى التلفت إلى الجانبين، أو إلى جهةٍ واحدة فقط، ونادراً ما تقف في وضعية الاستعداد للمواجهة. تنحصر وضعية الوقوف وجهاً لوجه بالشخص الذي يرغب في تفنيد اتهام يوجّه إليه صراحة. ولا ينطبق هذا الوضع على حالة حدوث خداع.

نستطيع أيضاً أن نبحث عن أي حركة تصدر أثناء التوجه نحو الباب. وإذا شعرت المرأة بانزعاجٍ فقد تنحني قليلاً، أو أنها تتوجه نحو الباب. أما إذا كانت واقفة فيُحتمل أن تسند ظهرها إلى الجدار، لأن حالتها النفسية ستدفعها إلى البحث عن ملاذٍ مادي آمن. يُحتمل أن تشعر هذه المرأة بأنها وقعت في كمين لفظي، لذلك تراها متلهفة كي تعرف ماذا سيستجد بعد ذلك. أما اللواتي يشعرن بالثقة والارتياح فإنهن لا يجدن مانعاً إذا ما وقفن في وسط مسرح الأحداث.

الإشارة الثانية عشرة

هل يدل عدم اللمس على الخداع؟

يعمد الشخص المخادع إلى عدم لمس الشخص الذي يتحدث معه بالمرة، أو أنه يلمسه قليلاً. تُعتبر هذه إشارة ممتازة ودليلاً موثوقاً به. يندر أن يعمد الشخص الكاذب إلى لمس الشخص الآخر عندما يوجه إليه عبارةً كاذبة، أو عندما يحتوي حديثه على عبارة كهذه. يعمد هذا الشخص عن عدم وعي إلى تقليص مستوى الحميمية بهدف التخلص من شعوره بذنبه. يدل اللمس على رابطٍ نفسي؛ ويحدث هذا عندما نؤمن بقوة بالأمور التي نقولها.

الإشارة الثالثة عشرة

تلك الإصبع التي لا تؤشر

يندر أن يشير الشخص الذي يكذب بإصبعه، سواء باتجاه الآخرين أو في الهواء. تدل الإشارة بالإصبع على اقتناعٍ وسلطة، كما تدل على التركيز على نقطةٍ ما. إن الشخص الذي لا يقف على أرضٍ صلبة لن يكون قادراً على استخدام هذه الدلالة غير الشفوية التي تدل على ازدراء.

الإشارة الرابعة عشرة

المتاريس، الحواجز، والعوائق

لاحِظ ما إذا كان الشخص الآخر يعمد إلى استخدام الأشياء الجامدة - مثل وسادة أو كوب ماء أو أي شيء آخر - ليشكّل حاجزاً ما بينك وبينه. سيعمد ذلك الشخص إلى حماية نفسه من هجومٍ لفظي (شفوي)، مثلما تعمدُ أنت إلى حماية ذاتك من هجوم مادي تتعرض له. يتعلّق مدى ارتياح شخصٍ ما بموضوعٍ معين بمدى انفتاحه على مناقشة ذلك الموضوع. تشير عبارة "لا أريد التحدث عن هذا الموضوع" إلى الخداع، أو إلى نية مبيّتة، وهي تعادل وضع متاريس مادية ما بينك وبين ذلك الشخص. بما أنه لا يتمكن ذلك الشخص من النهوض والمغادرة، لذلك فهو يُظهر انزعاجه عن طريق تشكيل عوائق مادية ما بينه وبين مصدر انزعاجه.

أخبرني صديقي جميل قصةً رائعة عن رئيسه السابق الذي كان رئيساً لشركة صناعية كبيرة. لاحظ صديقي إنه عندما يكون في مكتب رئيسه كي يناقش مشاكل العمال أو سير الإنتاج أو أي أمرٍ آخر يُزعج ذلك الرئيس، يعمد رئيسه إلى وضع كوب قهوته الكبير فيما بينهما على طاولة المكتب. ينتقل الرئيس بعد ذلك إلى وضع كل المستلزمات المكتبية الصغيرة فوق بعضها بعضاً كي تشكّل بذلك حاجزاً واضحاً ما بينه وبين الموظف الذي يعمل تحت إمرته.

خلاصة

= يتحرك الشخص]الذي يلجأ إلى الكذب[بعيداً عن الشخص الذي يوجّه إليه الاتهام، وغالباً ما يكون ذلك باتجاه الباب.

= يتردد في مواجهة الشخص الذي يوجّه إليه الاتهام، ويُحتمل أن يلتفت بعيداً، أو يتحرك بجسمه بعيداً عن محدثه.

= يُحتمل أن يعمد الشخص الكاذب إلى التراخي في جلسته، ولا يُحتمل أن ينتصب واقفاً، أو أن يمد ذراعيه، أو أن يتمطى.

= سيكون هناك القليل من الملامسة الجسدية، أو أنها تنعدم بالمرة، أثناء محاولة ذلك الشخص إقناعك بأمرٍ ما.

= لن يحاول ذلك الشخص أن يؤشر بإصبعه نحو الشخص الآخر الذي يحاول إقناعه بأمرٍ ما.

= يُحتمل أن يعمد ذلك الشخص إلى وضع أشياء مادية ما بينه وبين الشخص الذي يوجه الاتهام إليه.

الجزء الرابع

الكلمات التي تقال: المحتوى اللفظي (الشفهي) الفعلي

"تأتي أكبر الأكاذيب عن طريق الصمت".

-

تفتح الكلمات التي نختارها للتعبير عن أنفسنا نافذة على مشاعرنا الحقيقية. إننا نعمد، في حالة أردنا اللجوء إلى الكذب، إلى اختيار كلمات أو عبارات أو تركيبات محددة أنها ستوحي بالصدق فيما نقوله. فكّر معي هنا بالطرق العديدة التي توصل معنى كلمة سواءٌ كانت لفظية أم غير لفظية. إن كيفية تعبيرنا عن ذواتنا يدل على القوة التي نؤمن بها بما نقول.

توجد فروقات دقيقة ما بين الحالة التي تبدو عليها الحقيقة، وبين الحالة التي تبدو عليها الكذبة التي تُزخرف كي تبدو مثل الحقيقة. تكون الكلمات التي نختارها لنقل رسالة أكثر انعكاساً لمشاعرنا الحقيقية، أي أكثر مما قد تتوقعه.

الإشارة الخامسة عشرة

استخدام كلماتك بحيث تبرهن ما يريد الآخرون قوله

هل لاحظت ذات يوم الكيفية التي تستجيب بها لإشارات التحية الاجتماعية، التي توجّه إليك عندما تكون منشغلاً؟ أي مثلما يحدث في الصباح عندما تدخل مكتبك، ثم يبادرك أحدهم بقوله: "صباح الخير". ستجيبه على الفور: "صباح الخير". أما إذا قال لك أحدهم "مرحباً"، فإنك ستجيبه "مرحباً". يدل هذا على أنك غير مستعد إلى بذل الجهد في التفكير بالجواب.

سنناقش في هذه الإشارة كيف أن الشخص الذي توجّه إليه إشارة ما، لا يمتلك الوقت كي يفكر، وهكذا يلجأ، نتيجة الخوف، إلى تكرار العبارة التي سمعها من الشخص الذي وجّه إليه الاتهام. إنه يجيب مستخدماً كلمات الشخص الآخر ذاتها لكن بصيغتها السلبية، وكل ذلك لأنه أخذ على حين غرة. نلاحظ هنا أن تحويل عبارة إيجابية إلى صيغتها السلبية هي أسرع طريقة للإجابة. مثلاً، الزوجة المخدوعة عندما تسأل زوجها: "هل خدعتني؟" سيبادر الزوج الكاذب إلى الإجابة: "لا، أنا لم أخدعك". أما عبارة "هل خدعتني في يومٍ من الأيام؟" فتستدعي هذا الرد: "لا، لم أخدعك في يومٍ من الأيام". نلاحظ هنا أن كلمة تحولت إلى كلمة أما عبارة فتحولت إلى . يتعيّن علينا أن نتذكر قبل كل شيء أن الشخص المذنب يرغب في إعطاء إجابته سريعاً. إن أي تأخير يجعله يشعر وكأنه مذنب فعلاً، لأن المذنب يحس أن كل ثانية تمر تبدو وكأنها الأبدية.

يعرف الرجال المهرة الذين يجرون المقابلات، والمحققون القاعدة التالية المتعلقة بالاختصارات. عندما يلجأ المذنب إلى استخدام الاختصارات (بالإنكليزية) عندما يقول "لم أكن أنا" بدلاً من العبارة الكاملة، فإن هناك احتمال 60 بالمئة أن يكون صادقاً، وذلك حسب ما تورده الإحصاءات. يميل المذنبون أحياناً إلى الظهور بمظهر الواثقين من أنفسهم، لذلك تراهم لا يرغبون في استخدام الاختصارات

(بالإنكليزية) في تبيان براءتهم؛ إنهم يريدون التشديد على كلمة **لا** بكاملها.

الإشارة السادسة عشرة

كلما زادت المحاولات كلما زاد القلق

يُقال إن أفضل الأشخاص الذين تختارهم كي تبيعهم شيئاً، هم الذين يثبتون لوحات أمام محلاتهم تقول **ليس عندنا بائعون أو وكلاء**. يعرف هؤلاء الأشخاص بأنهم على استعداد لشراء أي شيء، وهكذا نراهم يحاولون إبعاد الباعة عنهم.

لا يقلق الشخص الذي يقول الحقيقة إذا ما أسأت فهمه، لذلك تراه على استعداد دائم لتوضيح ما قاله. يرغب الشخص الكاذب، في المقابل، أن يتأكد بأنك فهمت نقطته على الفور، وذلك لكي يستطيع تغيير الموضوع من دون أن تطرح عليه أسئلة إضافية. يعمد هذا الشخص إلى استخدام كلمات جريئة وجامدة تعوّض هشاشة دليله. سنأخذ مثال بطرس عندما سأله أحدهم إذا ما أقدم على الغش ذات مرة في امتحانات كلية القانون. أجاب بطرس: "أنا واثق من أنني لم أفعل ذلك مطلقاً". أما إذا كان أقدم فعلاً على عملية الغش، وأراد أن يُقنع أحدهم بأنه لم يفعل، فإن جوابه سيكون محدداً أكثر: "لا، أنا لا أغش في امتحان أبداً". نلاحظ هنا، بالطبع، أن شخصاً لم يقدم على الغش أبداً كان سيعطي الجواب ذاته، وهكذا يتعيّن علينا أن نفكّر في هذه العبارة في سياق المحادثة، وبحسب ارتباطها مع الدلالات الأخرى.

يعمد بعض الأشخاص أحياناً إلى التأكيد بثقة على وجهة نظر أو رأي من دون أن يقتنعوا هم أنفسهم. أما إذا كانوا واثقين بما يفكرون فيه فإنهم لن يشعروا بحاجة إلى التعويض. وإذا قال أحدهم صراحةً بأنه لن يتزحزح عن موقفه، فإن ذلك يعني شيئاً واحداً: إنه يعرف بأنه في الإمكان زحزحته عن موقفه. إنه يشعر بأنه في حاجة إلى إسماعك موقفه هذا حتى لا تطرح سؤالك عليه، وهو يعلم تماماً بأنك تستطيع حمله على تغيير موقفه.

يعمد الشخص الواثق من نفسه، على نحو ساخر، إلى استخدام عبارات مثل: "أنا آسف، هذا هو أقصى ما نستطيع فعله"، أو "أخشى أن لا يكون هناك مجال واسع للمناقشة هنا". تقدم كلمات هذا الشخص الراحة للخصم، لكنها لا توفر حماية له.

الإشارة السابعة عشرة

الزلة الفرويدية القديمة الجيدة

نتلفظ أحياناً بكلمات معينة، في حين نقصد أن نقول شيئاً آخر. يُشار إلى هذه الظاهرة باسم الزلة الفرويدية، وهي هفوة تصدر عن اللاوعي (العقل الباطن)، أي

عندما تعكس الكلمات التي تخرج عن الشخص المتحدث عن غير قصد مشاعره أو أفكاره أو نواياه الحقيقية. سنأخذ مثلاً الشخص الذي يقصد أن يقول، "عملنا بجدٍ كبير في هذا المشروع، لأننا أمضينا الليلة بكاملها كي "، لكنه قد يزّل في الكلام ويقول، "عملنا بجدٍ كبير على هذا المشروع، لأننا أمضينا الليلة بكاملها في ."

تشيع نكتة معبّرة حول هذه الزلات العفوية. تقول النكتة إن رجلاً اعترف أمام صديقه بأنه ارتكب واحدة من هذه الزلات الفرويدية أثناء تناوله الغداء مع والديه. قال الرجل إنه قصد أن يقول لوالدته: "ناوليني الملح من فضلك"، لكنه قال بدلاً من ذلك، "عشت طفولة مريعة، وأنت دمّرتِ حياتي أيتها المرأة الشريرة".

الإشارة الثامنة عشرة

إنني أعلى مستوى من هذا الأمر

كن على حذر إذا ما طُرح سؤال على شخصٍ ما، ثم يأتي الجواب بشكلٍ ينزع عن السؤال صبغته الشخصية ويعمّمه. دعنا نفترض أنك وجّهت السؤال التالي إلى شخصٍ ما: "هل كنتَ صادقاً خلال محادثتنا التي جرت البارحة؟" يتعيّن عليك الانتباه إذا تلقيت جواباً مثل، "بالطبع، كنت صادقاً. أنا لا أكذب عليك أبداً. إنك تعرف موقفي تجاه الكذب". دعنا نأخذ مثالاً ثانياً عندما يوجّه السؤال التالي إلى أحد الأشخاص: "هل قمت ذات مرة باختلاس شيء من وظيفتك السابقة؟" انتبه أيضاً إذا ردّ بالجواب التالي، "لا. أعتقد أن اختلاس المرء من وظيفته هو أسوأ شيء يمكن للإنسان أن يفعله". أو حتى إذا وجّهت إليه هذا السؤال، "هل خدعتني ذات مرة؟" وسمعتَ هذه الإجابة، "تعرف أنني ضد هذا النوع من التصرفات. أعتقد أنها مدانة أخلاقياً". يلجأ الشخص الكاذب، من أجل أن يبدو متأكداً، إلى تقديم تأكيدات مجردة كي تكون دليلاً على براءته في لحظةٍ محددة. يعرف هذا الشخص في قرارة نفسه أن الدليل الذي سيقدمه ليس لصالحه، وهكذا يقوم باستحضار نظام معتقداته الخيالي كي يسانده.

الإشارة التاسعة عشرة

عندما يصبح السكوت من ذهب

هل حدث معك ذات مرة أن كنتَ مع صديقة جديدة، وتسبب انقطاع محادثتكما بإحداث جوٍ من عدمالارتياح أو القلق بينكما؟ يزيد الصمت من الشعور بالانزعاج عندما تكون متضايقاً. ونجد، في المقابل، بعض الأزواج الذين يرتاحون لتمضية ساعاتٍ طويلة من دون تبادل كلمة واحدة. نلاحظ أيضاً، بالمقابل، أن المذنبين لا يرتاحون للصمت.

حاول، إذا طَرح سؤال على شخصٍ ما، أن تنتبه إذا ما واظب ذلك الشخص على إضافة المعلومات من دون أن يطلب منه الآخرون ذلك. دعنا نستعرض المشهد النموذجي التالي: تقوم زوجة بطرح سؤالٍ على جاد عن مكان تواجده ليلة الجمعة. يجيب الرجل كالتالي، "كنت أتنزه مع أصدقائي". لم تقتنع بجوابه. يبدي جاد بعض العصبية لأنه يعرف بينه وبين نفسه بأنه لم يخدع زوجته، لذلك يتابع بالقول: "ذهبنا إلى السينما". يمضي جاد في إضافة حقائق جديدة، إلى أن تقتنع الزوجة وتعرفّه بأنه نجح في إقناعها.

يتعيّن أن لا يُخلط هذا الموقف مع موقف الشخص الذي يقول كل شيء دفعة واحدة، وفوراً. يلجأ المذنب إلى رواية قصته على دفعات، ويمضي في ذلك إلى أن يحصل على تأكيدات شفهية تسمح له بالتوقف. يمضي المذنب إذاً في الكلام حتى يملأ الثغرة التي يتركها الصمت.

الإشارة العشرون

الإجابة الضمنية ليست إجابة

يلجأ الشخص الذي لا يريد الإجابة عن سؤال إلى التلميح. مثلاً رائف الذي يتحدث على الهاتف مع فتاة لم يلتقِ وإياها في يوم من الأيام. يقول رائف ممازحاً "إذاً أنتِ رائعة؟" تمضي الفتاة وتخبره بأنها تعمل ثلاثة أيام في الأسبوع، وتأخذ دروساً في تمارين اللياقة البدنية مرة كل يومين، كما قد واعدت بعض عارضي الأزياء من الشباب. لا يعتبر ردها جواباً. إنها تحاول أن تدور حول السؤال كلياً عن طريق له بأنها جذابة.

دعنا الآن نستعرض هذه المحادثة المأخوذة من مؤتمر صحافي. دارت هذه المحادثة بين المراسلة الصحفية هيلين توماس، وبين السكرتير الصحفي للرئيس نيكسون، رونالد زيغلر، أثناء فضيحة ووتر غايت.

توماس: هل طلب الرئيس تقديم أي استقالات حتى الآن، وهل تسلّم مكتبه أيّاً منها؟

زيغلر: قد صرّحت تكراراً يا هيلين، أنه لم يحدث أي تغيير في أوضاع موظفي البيت الأبيض.

توماس: لم يكن هذا هو السؤال. هل طلب من أي شخص أن يقدّم استقالته؟

زيغلر: فهمت السؤال الذي سمعته من المرة الأولى. دعيني أكرر إجابتي. لم يتغير أي شيء في أوضاع موظفي البيت الأبيض، كما قلت سابقاً. لم تقدّم أي استقالات.

نلاحظ هنا أن السؤال "هل طلب الرئيس تقديم أي استقالة؟" لم يحظَ بجوابٍ مباشرٍ، أو غير مباشر. حاول زيغلر الإيحاءبأنه أعطى

جوابه عن السؤال، لكنه لم يقدم إجابة عليه مطلقاً.

خلاصة

= يُقدم الشخص]الكاذب[على استخدام كلماتك للبرهنة على وجهة نظره هو.
= يستمر في إضافة معلوماتٍ جديدة حتى يتأكد من أنه نجح في إقناعك بروايته.
= يلجأ إلى اتخاذ موقفٍ دفاعي، بحيث يعطي الانطباع بأنه على ثقة تامة بما يقول. يُعتبر هذا عادةً محاولة لحصر تحدياتك بموقفه فقط.
= حاول أن تلاحظ الزلة الفرويدية المعتادة.
= يُبعد إجابته عن النطاق الشخصي بتقديم قناعاته المتعلقة بالموضوع بدلاً من الإجابة بشكلٍ مباشر.
= يعمد إلى التلميح في إجابته، لكنه لن يصرّح بأفكاره مباشرة.

الجزء الخامس

كيفية قول أمرٍ ما

"لماذا الكذب في حين توصل الحقيقة، إذا نظمّت جيداً، إلى الهدف ذاته."

أعرف مزيّن شعر تعوّد تناول البقشيش بنفسه من محفظة زبونته بعد تسريح شعرها. لم ينزعج أحد منه لأنه كان يفعل ذلك بطريقة بريئة تثير الضحك. تُحدث طريقة قيامه بهذا العمل كل الفرق.

يستطيع بائعان قراءة كتب البيع ذاتها، وأن يتعلما خفايا البيع الموجودة، لكننا نلاحظ مع ذلك أن أحدهما ينجح في بيع سلعٍ أكثر من الآخر. يتلفظ البائعان بالكلمات ذاتها، لكن هذه الكلمات قد توحي بأمورٍ مختلفةٍ كلياً. إن الطريقة التي يُقال بها أمر ما تحمل الأهمية ذاتها التي تحملها الكلمات ذاتها.

يوحي التركيز على أقسام الجملة المختلفة بمعانٍ مختلفة كلياً. دعنا نلاحظ الآن الطرق المختلفة للتلفظ بهذه العبارة **قبض على ميشيل وهي تسرق من رئيسها**. نستطيع تفسير هذه العبارة بحسب مكان التركيز فيها.

قُبض/على ميشيل/وهي تسرق/من/رئيسها
أ ب ج د هـ

أ. يدل التشديد على كلمة **قُبض** على حقيقة أن القبض عليها هو أمر غير معتاد.
ب. يدل التشديد على كلمة على ميشيل على النية في إظهار هوية السارق.
ج. يدل التشديد على وهي تسرق، بأن السرقة ليست من طباعها.
د. يدل التشديد على كلمة من بأن السرقة من رئيسها بالذات، هو أمر غير معتاد.
هـ. يدل التشديد على كلمة رئيسها بأن سرقتها من رئيسها، أي رئيس، هو أمر غير معتاد.

يستكشف هذا الجزء الدقة التي تحملها طرق التواصل. سترى فيه كيف أن الأفكار التي يخبّئها المتحدث ترتبط دائماً مع تعابير كلماته.

الإشارة الحادية والعشرون

غونزاليس السريع

هناك قاعدة بحُكْم التجربة تتعلق بالسرعة التي يجيب بها الفرد. إنها أكثر مناسبة حينما تطرح أسئلة عن الأمور المجردة - سواء مواقف أم معتقدات - بدل الحقائق.

اعتادت سلسلة مطاعم (مطاعم سلِسلية) شهيرة أن تستخدم اختباراَ يعتمد على سرعة الرد، وذلك أثناء إجراء اختبارات للموظفين الجدد. يعمد المسؤولون في هذه الاختبارات إلى طرح أسئلة، على الفتاة التي تخضع للمقابلة، عما إذا كانت متحيزة ضد المجموعات العرقية الأخرى، أو إذا كانت تنزعج من العمل مع أشخاص محددين، أو خدمتهم. يقّل المعدل الذي تحرزه الفتاة مع طول المدة التي يستغرقها البدء في الإجابة بكلمة لا. يتعلق مثل هذا السؤال بمعتقدات الشخص، كما يتطلب معالجة داخلية. تبادر الفتاة التي لا تمتلك هذه التحيزات إلى الإجابة بسرعة. أما الفتاة المتحيّزة فستأخذ وقتاً أطول من أجل تقييم السؤال وصياغة إجابتها. يحاول الشخص المتحيّز أن يأتي بالجواب **الصحيح**، وهو الأمر الذي يأخذ وقتاً أطول من مجرد إعطاء جوابٍ صادق.

يبرز هنا عامل آخر يستحق أن يؤخذ بعين الاعتبار، وهو قياس السرعة في الإجابة. ما هو مدى السرعة التي تظهر بها بقية الجملة التي تأتي بعد الجواب الأولي المؤلف من كلمة واحدة؟ نلاحظ أنه في عبارات الجواب الصادق يلحق التفسير بسرعة بكلمة نعم، أو لا، السريعة. أما إذا كانت الفتاة مخادعة فإن بقية الجملة تأتي ببطءٍ أكبر، لأنها تحتاج إلى وقت للتفكير في تقديم التفسير بعد أن أسرعت في قول لا، أو نعم.

الإشارة الثانية والعشرون

التعويض

يتعيّن عليك الحذر من الشخص الذي لا يكون ردّه متناسباً مع السؤال، أو التعليق. يحاول هذا الشخص أن يحقق عدداً من الأهداف. يُحتمل أن تحاول فتاة ما أن تبدو غاضبة من اتهام يُلقى في وجهها، في حين أنها ليست كذلك. تعمد هذه الفتاة هنا إلى المبالغة في إظهار انزعاجها، وعادة ما تتخطى الحدود في هذه الحالة. إنها تحاول إقناعك لأن الدليل الذي تمتلكه يعجز عن ذلك. قال شكسبير في هذا المجال، "تفرط السيدة بالاحتجاج". يتعيّن عليك الحذر أيضاً من المرأة التي تُكثر من الانتقاد، وتكرر النقاط التي سبق لها أن أعربت عنها.

يعمد شخص ما أحياناً إلى الادعاء بأنه ساخط بشان قضية أو معتقد ما، وذلك لأنه يحاول إقناع نفسه بالتزامن مع الشخص الذي يوجّه الاتهام إليه. تحدث ردة الفعل هذه على مستوى اللاوعي. يُحتمل أن يعمد الرجل الذي يدّعي بإصرار بأنه ضد البغاء إلى تغطية مشاعره الحقيقية التي هي عكس ما يُظهر تماماً. لا يرغب هذا الشخص أن يكون واعياً عن قصد بما يعتقد به فعلياً، لذلك يعمد إلى تعزيز موقفه المعلن عن طريق التعبير عنه بطريقة حادة. يُحتمل أن يكون الشخص، مع ذلك، متحمساً لقضيته، لذلك ينبغي النظر إلى تصريحٍ كهذا من

ضمن سياق المحادثة.

يتردد هذا الشخص في استخدام الكلمات التي توحي (تُبلِّغ) بالتعلّق والملكية. دعنا نأخذ مثلاً الشخص الذي يعمد إلى الكذب بشأن سيارته التي سُرقت، لذلك نراه يشير إليها بعبارة "السيارة"، أو "تلك السيارة"، بدلاً من "سيارتي" أو "سيارتنا". يُحتمل أن يستخدم ذلك الشخص عبارات مثل "ذلك الطفل"، أو "العلاقة"، بدلاً من "طفلي"، أو "علاقتنا" عندما يعمد إلى الكذب بشأن علاقة أو تصرف تجاه شخص.

الإشارة الثالثة والعشرون

التشديد يوحي بالمعنى

إن الضمائر ، ، و هي ضمائر قليلة الاستخدام، أو حتى لا تُستخدم أبداً]عند الشخص الكاذب[. لا يريد الشخص الكاذب أن يتبنى كلماته. نلاحظ أن الشخص الذي يدلي بجملة صادقة يشدّد على الضمائر مثلما يفعل بالنسبة لبقية جملته. يعمد الرجل الكاذب إلى الاكتفاء بقول كلمة نعم، بدلاً من أن يقول "نعم، أنا".

نلاحظ أن الكلمات المعبّرة لا يجري التشديد عليها. مثلاً، "تمتعنا بوقتٍ !". توحي هذه الجملة بتبني الكلمات. قل الآن بسرعة، "كانت]سهرة[ممتازة" - بطريقة عادية وغير مُلزِمة.

نلاحظ أن الشخص الذي يتحدث بصدق يعمد إلى إطالة الكلمة، أو الكلمتين، اللتين يتلفظ بهما في البداية سواء في معرض التأكيد أو النفي، وذلك بهدف التشديد عليها، مثل "لاااااا"**، أو** "أجل"، أو "طبعاً". يغيب هذا النوع من التشديد عادة في حالة الخداع. تحدث هذه الإطالة، لأن المتحدث يشعر بالارتياح في موقفه ولا يكترث بأن يمرح قليلاً في إجابته. قال لي أحد أصدقائي الذي يعمل مدرباً على التمثيل، إن الممثلين المبتدئين يؤدون كل الكلمات في أسطرهم بنفس القدر من التشديد، وهو الدليل الذي يشير صراحة إلى أنهم مبتدئون في التمثيل. يجعل أمر بسيط، مثل إطالة الكلمات الرئيسية، التمثيل عرضاً أكثر إقناعاً.

يُضاف إلى ذلك احتمال عدم وجود قمم ومنخفضات]عند الشخص الكاذب[، بل مجرد نقاط متوسطة. لا نلاحظ في هذه الحالة فقط أن الصوت أعلى - تتضيّق الأوتار الصوتية نتيجة التوتر، مثلما يحدث مع أي عضلة أخرى - لكن يُحتمل غياب التنوع في تغيير طبقة الصوت. إننا نستخدم هذا التغيّر الصوتي في العادة من أجل التشديد على كلمةٍ ما أثناء عرضنا لوجهة نظرنا. يلاحظ أن الجملة التي تحتوي على الخداع عادة ما تُلفظ بصوت لا تتغير تردداته، ويخلو من أي فروقاتٍ حقيقية.

الإشارة الرابعة والعشرون

الشخص الذي يتمتم

يحدث أحياناً أن تكون الكلمات غير واضحة، وقد تبدو بأنها مصطنعة.

يميل مثل هذا الشخص إلى التمتمة، والتحدث بنعومةٍ أكبر، مما لو كان صادقاً بأقواله. ويحدث أحياناً، رغم ذلك، أن يعلو صوته، وتتسارع كلماته، نتيجة الخوف. يُحتمل أن تكون تراكيب جمله النحوية، وقواعد اللغة عنده، ضعيفة بالإضافة إلى احتمال ورود كلمات خاطئة في حديثه.

إذا أرادت سارة، مثلاً، أن تعترف بحبها لخطيبها فإنها ستخبره كم تهتم لأمره. يرد خطيبها بصوتٍ بالكاد يُسمع مكتفياً بترداد كلماتها بالذات. لم تكترث بالأمر إلى أن بدأت في استنتاج أمورٍ جديدة. نستنتج من ذلك أن الشخص الذي يجيب على طريقة خطيب سارة السابق فإن ذلك يدل على أن أمراً ما ليس على ما يرام، وأن الحقيقة هي غير ما يقول.

الإشارة الخامسة والعشرون

يجب عدم التوافق بين الأسئلة والعبارات

إن طرح سؤالٍ والإدلاء بعبارة يستلزمان أسلوبي حديثٍ متميزين. إذا طرح شخصٌ ما سؤالاً - "ماذا تفعل؟" - فإننا نلاحظ أن رأسه يرتفع في نهاية السؤال، أي في آخر مقطع من كلمة . نلاحظ أيضاً أن العينين تنفتحان بصورةٍ أوسع في آخر جزءٍ من السؤال.

هل يمكننا الاستفادة من هذه الملاحظة؟ دعنا نفترض بأنك تلقيت إجابة مؤلفةً من كلمات تشبه التصريح، لكنها قيلت بصيغة سؤال. يدل هذا على أن ذلك الشخص ليس متأكداً من عبارته، كما يدل على أنه يتطلع إلى الحصول على تأكيد منك. وإذا طرحتَ سؤالاً على شخصٍ ما فيجيبك بكل ثقة، "**أكس واي زد**"، لكنك تلاحظ أن صوته ورأسه وعينيه ترتفع في نهاية هذه العبارة فإن ذلك يدل على أن قناعته ليست بالقوة التي يريد أن يوهمك بها.

خلاصة

= إن الردود الخادعة على الأسئلة المتعلقة بالمعتقدات والمواقف تأخذ مدة أطول للتفكير بها.
= راقب الردود التي لا تتناسب مع السؤال.
= يُغفل الشخص الكاذب استخدام الضمائر، ويتحدث بصوت رتيب وغير معبّر. يُحتمل أن تخرج الكلمات من فمه بشكلٍ مضطرب، أما التراكيب والنحو، فتوحي بأنه يتحدث خارج الموضوع، أي يُحتمل أن تكون الجمَل مشوشة.
= تبدو العبارات مثل الأسئلة بشكل كبير بما يدل على أنه يطلب من الآخرين الثقة بكلامه.

الجزء السادس

لمحات نفسانية

تتعلق الإشارات التالية بطريقة تفكير الشخص الكاذب، وعلى

العناصر التي تغيب عادة عن القصة التي هي من نسج الخيال.

الإشارة السادسة والعشرون

إضمار الخداع في دخيلة النفس

إن الطريقة التي ينظر بها الناس إلى العالم ما هي إلا انعكاس، في العادة، للطريقة التي ينظرون بها إلى أنفسهم. إذا كان هؤلاء يعتقدون أن العالم ما هو إلا بالوعة من الأكاذيب والخداع، فإن ذلك قد يعني أنهم مليئون بالأكاذيب والخداع. يتعيّن الحذر من أولئك الأشخاص الذين يخبرونك على الدوام بأن العالم كله مليء بالفساد. يقول المثل: "إن الطيور على أشكالها تقع".

دعنا نكون أكثر تحديداً. إذا أقدم أحدهم على اتهامك بالكذب، لكن من دون أن يقدّم دليلاً حقيقياً، فإن بإمكانك أن تسأل نفسك، "لماذا هو مذعور هكذا؟" يُطلق علم النفس على هذا التصرف تسمية الإسقاط. إن هذا هو السبب الذي يدفع بالمشعوذ إلى اتهام مشعوذٍ آخر بالخداع. أما إذا واجهتَ شكوكاً بشأن دوافعك ونشاطاتك، فيجب أن يدفعك ذلك إلى التساؤل والحذر. وكم من المرات سمعنا عن صديقٍ غيورٍ لإحدى الفتيات يواظب على اتهام صديقته بخداعه، لكنها تكتشف لاحقاً بأنه مذنب بكل الاتهامات التي وجّهها إليها؟

يتوجّب عليك الحذر كذلك إذا ما واظب شخصٌ ما على سؤالك ما إذا كنتَ تصدقه. وكما يشعر الشخص المذعور لأنه يعتقد أن كل الناس تعرف أفكاره، فإن ذلك الشخص يشكك في صدقية مظهره. إذا لم يعطِ ردّك دلالةً حقيقية على أفكارك، فإن شخصاً مخادعاً قد يرد بجوابٍ يماثل "أنت لا تصدقني، أليس كذلك".

إليك قاعدة بحُكْم التجربة: يتوقع معظم الناس الصادقين أن يصدقهم الآخرون.

الإشارة السابعة والعشرون

الرجل العازب

يحسن بنا أن نطرح السؤال التالي: هل أن تركيز الفرد، الذي تحاول أن تقيّم صدقيته، داخلي أم خارجي؟ دعنا نفترض أن رجلاً عازباً دخل إلى ملهى على أمل أن يلتقي بامرأة. سنلاحظ أن تركيز هذا الرجل سينحصر في المظهر الذي تبدو عليه النساء في الملهى، هذا في حالة أن الرجل يعتبر نفسه جذاباً وصيداً ثميناً]بالنسبة للنساء[. أما إذا كان يعتبر نفسه غير جذاب، فإننا نراه يقلق بشأن الصورة التي يرونه فيها. يعني هذا أن تركيز الرجل يتغيّر بحسب مستوى ثقته بنفسه.

إذا امتلك الرجل ثقةً في كلماته، فتراه يهتم أكثر بمدى فهمك له، وأقل اهتماماً بالصورة التي يظهر لك فيها. يعطينا هذا التصرف فكرة

ذات دلالة مهمة، ونحن نرى نماذج منه في حياتنا اليومية. إذا كنت مهتماً في البرهنة على صحة النقطة التي تعرضها، فسوف ترغب بالتأكد من أن الشخص الآخر يفهمك. أما عندما تكون مخادعاً، أو إذا كنت تحاول تغطية أمرٍ ما فإن تركيزك سيكون داخلياً - أي كيف تبدو للآخرين أثناء انشغالهم بعرض "الحقائق". ستكون منتبهاً إلى كل كلمة أو حركة تصدر عنك. إنك ستحاول التصرف بطريقةٍ محددة بحيث يفهمك الآخرون على الصورة التي تريدها. إن الفروق دقيقة هنا، لكن التمايز كبير.

الإشارة الثامنة والعشرون

البعد الآخر للكذب

سنورد هنا دليلاً واضحاً على قصة لا تبدو صادقة. يبدو الراوي مهتماً في رواية حادثةٍ ما، لكن الراوي الكاذب عادةً ما يُغفل عنصراً مهماً - وجهة نظر، أو رأي، الشخص الآخر. يرجع ذلك إلى أن الشخص الآخر يمتلك بعداً، أو طبقة، من التفكير لا يمتلك الكاذب ما يكفي من الذكاء كي يأخذها بعين الاعتبار. يستطيع الكاذب أن يُدخل الآخرين في قصته، لكنه يعجز عن إدخال أفكارهم. لنفترض أنك تسأل صديقتك أين كانت الليلة الماضية. تجيبك بأنها اضطرت للعمل حتى وقتٍ متأخر. لا تقتنع أنت بإجابتها، ولذلك تضغط عليها من أجل الحصول على معلوماتٍ أكثر، وتطرح عليها سؤالاً عما تناولته في غدائها. تفكر صديقتك هذه بإجابتين محتملتين:

"أوه، لم أكن جائعة حقاً، ولذلك عدت إلى المنزل حيث شاهدت برامج التلفزيون مع شريكتي في الغرفة. أعدّت شريكتي المعكرونة، لكنني لم أتذوقها".

"أوه، لم أكن جائعة حقاً، ولذلك عدت إلى المنزل حيث شاهدت برامج التلفزيون. دُهشت شريكتي في الغرفة لأني لم أتناول وجبتي فعلاً، وعلى الأخص طبق المعكرونة الذي اشتهرت في إعداده".

تحمل الإجابتان المعلومات ذاتها تقريباً، لكن الإجابة الثانية تضيف طبقة أخرى من التفكير - أي وجهة نظر شريكة الغرفة. يوحي لنا إحساسنا الداخلي بأن هذه الإجابة هي الأقرب للتصديق، وأكثر احتمالاً بأن تكون صادقة أكثر من الإجابة الأولى. يتعيّن علينا أن ننتبه بأن عدم تضمين وجهة نظر الشخص الآخر لا يُفقد الإجابة مصداقيتها على الفور، لكن تضمين هذه الوجهة عادةً ما يدل على أن الشخص الآخر يقول الحقيقة.

الإشارة التاسعة والعشرون

عندما يسير كل شيء على ما يرام!

يبدو أن هناك دائماً أمرٌ ما ينقص القصة غير الصحيحة، وهو الأمر الذي لم يسِر على ما يرام. تفتقر الأحداث المختلقة إلى أي تفاصيل سلبية. تقلق الفتاة التي تقوم بالكذب بشان سير قصتها، لذلك عادةً ما تكون أفكارها أحادية الأبعاد. يعني ذلك وجود الأفكار الأولية فقط - أي الأفكار الإيجابية. لا يُعتبر النفي عاطفة أولية. يشبه ذلك قولي لك "لا تفكّر بالفيل"، فإنك لن تستطيع أن تفعل ذلك. يتعيّن عليك، إذا كنت ستعمل وفق ما طُلب منك، أن تفكّر بالفيل أولاً. أقترح عليك أن تطلب من صديقتك أن تخبرك شيئاً عن آخر عطلة أمضتها. ستبادر هذه الصديقة إلى ذكر كل الحقائق الأساسية، سواء الإيجابية منها أم السلبية. ستحدثك لربما عن أن الطعام كان شهياً، وأن الرحلة تأخرت. أطلب من صديقة أخرى أن تروي لك قصة عن عطلة لم تستطع تمضيتها بالفعل. ستلاحظ عندها أن كل عناصر هذه القصة هي عناصر إيجابية، فلم تتعرض أي حقيبة للضياع في تلك الرحلة المزعومة.

يتعيّن أن نرفق هذه الإشارة بملاحظة هام: إذا جاءت هذه القصة على شكل عذر يبرّر التأخير، أو إلغاء الخطط، فإنه من البديهي عندها أن تتوقع الجوانب السلبية. لا نستطيع أن نعتبر أن هذه الإشارة مفيدة في هذه الحالة.

الإشارة الثلاثون

هل تود أن تعرف شيئاً؟

تتمرّن الفتاة التي تتقن الكذب على الإجابة على الأسئلة بطريقة تبدو معها بأنها صادقة. تفضح أمهر الكاذبات نفسها عن طريق عدم طرح الأسئلة المناسبة. يعود السبب إلى أن المحادثة ليست حقيقية بالنسبة لهذه الفتاة الكاذبة، لأنها لا ترغب بمعرفة أي شيء. إن كل ما يهمها هو أن تنجح في إقناعك بأنها صادقة. دعنا نأخذ مثال غاندي عندماسأل صديقته الجديدة ما إذا كانت قد خضعت لفحص **الإيدز** من قبل. تبادر الفتاة إلى الإجابة "أوه، نعم بالطبع"، ثم تمضي في إعطائه المعلومات عن الفحوصات السنوية التي تجريها، وتبرعها بالدم، إلى ما هنالك. توقفت عن الكلام بعد ذلك! لو كانت هذه الفتاة مهتمة بصحتها، كما توحي إجاباتها، لكانت طرحت عليه السؤال ذاته. لا يدرك الشخص الكاذب عادةً أن الصدق يستدعي الإجابة وطرح الأسئلة، في الوقت ذاته.

خلاصة

= إننا ننظر إلى العالم وكأنه انعكاس لذواتنا. إذا اتهمك شخص بأمرٍ ما، فإن هذا مؤشر يدفعك إلى التحقق من صدقية الشخص الذي وجّه الاتهام إليك.

= تحقق مما إذا كان تركيزه داخلياً أم خارجياً. إن الشخص الواثق مما يقوله يكون أكثر اهتماماً بفهمك له، وأقل اهتماماً بكيفية ظهوره أمامك.

= تغيب وجهة نظر الآخر عن رواية الشخص الكاذب.

= يعمد الكاذب في معظم الأحيان إلى إغفال المظاهر السلبية في قصته.
= يجيب الشخص الكاذب عن أسئلتك بطيبة خاطر، لكنه لا يطرح أسئلة من عنده.

الجزء السابع

دلائل عامة على الخداع

تدل الإشارات المتنوعة التالية على الخداع. نستطيع استخدام هذه الإشارات بموثوقية كبيرة، إما وحدها أو بالترافق مع إشارات أخرى.

الإشارة الحادية والثلاثون

بكل سرور، انتهى الأمر

لاحِظ وتسمع جيداً أثناء محادثتك مع الشخص الآخر، وعلى الأخص عندما يتغيّر موضوع الحديث. هل يغدو المتحدث أكثر سروراً؟ هل يبدو أكثر استرخاءً؟ يُحتمل أن يُظهر الابتسامة أو الضحكة العصبية.

لاحظ أي تغيّر في وضعية جلوسه. هل أصبحت هذه الوضعية أكثر استرخاء وأقل دفاعية؟ الأمر المهم هنا هو السرعة والإثارة اللتان يتغيّر فيهما مزاجه، وهو الأمر الذي يدل على انزعاجه من موضوع المحادثة السابق. يمكنك أن تختبره كي تعرف مدى تلهفه لتغيير الموضوع. سيسارع هذا الشخص إلى التعبير عن استيائه إذا وجّهت إليه تهمة بأمرٍ غير مستحب في حين أنه بريء منها، وسيصّر على تفحص الموضوع بشكل معمّق، إما حالاً وإما في وقتٍ لاحق. يتعيّن أن تتذكر أيضاً بأن المذنب يرغب بتغيير الموضوع، أما البريء فيرغب في تبادل المعلومات.

الإشارة الثانية والثلاثون

كيف تجرؤ على اتهامي؟

إذا وُجّه اتهام قاسٍ إلى شخصٍ ما، ولم يُظهر ذلك الشخص سخطه، أو أن شرفه قد مُسّ، فإن ذلك إشارة قوية على أنه أُخذ على حين غرّة. تقدم لنا التحقيقات الأولية التي أُجريت من ضمن محاكمة أو. جي. سمبسون، مثالاً على هذه الحالة. استغرب المحققون أن لا يُظهر سمبسون غضبه بعد اتهامه بأنه كان قد قتل زوجته السابقة، وصديقها، رون غولدمان.

يحافظ الشخص الكاذب على هدوئه إلى حدٍ بعيد عندما يُوجَّه الاتهام إليه. إنه يبدو في هذه الحالة مثل طالبٍ يتعرض للتوبيخ من قِبل ناظر مدرسته. ستغيب تلك النظرة التي تعني "ماذا؟!" يهتم الشخص الكاذب بطريقة استجابته التي يُظهرها أكثر من اهتمامه بالاتهام ذاته.

الإشارة الثالثة والثلاثون

لا تصدق أبداَ أي شخص يقول ما يلي

هل قابلتَ ذات يوم شخصاً يصر على أن يبدأ تصريحاته بعبارات مثل "كي أكون صادقاً تماماً"، "لكي أكون صادقاً"، أو "دعني أخبرك الحقيقة"؟ إن شخصاً يقول الحقيقة لن يضطر إلى إقناعك قبل أن ينطق بكلماته. يعتاد بعض الناس على ترداد هذه العبارات. تعني هذه العبارات حرفياً أن كل الكلمات التي سبقتها هي كاذبة، وأن كل ما يتبعها هو كذبٌ أيضاً، لكن قائلها قرّر أن يتوقف قليلاً قبل أن يقول الحقيقة. أما إذا لم تكن هذه العبارات جزءاً من المخزون اللفظي المعتاد للشخص، فعليك أن تحترس هنا! يُستبعد أن يستهل الشخص، الذي ينوي قول الحقيقة كلامه، بهذه العبارات. إذا شعر ذلك الشخص بأنه مضطر لإبلاغك بأنه صادق، وأنك على وشك أن تسمع الحقيقة بكاملها، فتأكد عندها بأنك لن تسمعها.

تتضمن هذه الإشارة عبارة شائعة جداً، ومزعجة جداً "وهل سأكذب عليك؟" إذا سمعت رداً كهذا على اتهامٍ وجّهتَه إليه، فذلك يعني أنه عليك أن تكون متشككاً. يجد هذا الشخص سبباً ممتازاً يدفعه للكذب عندما يواجه اتهاماً ما.

سيقول ذلك الشخص: "لا أستطيع أن أكذب، وهل أستطيع أن أفعل ذلك؟" يتعيّن علينا أن نكون حذرين عندما نسمع عبارة "أنا لا أكذب مطلقاً". إن أي شخص يضطر إلى إظهار طبيعته الفاضلة يفعل ذلك لأنها طريقته الوحيدة في تأكيد صدقيته أمامك. يُظهر بعض الناس استعدادهم لقول أي شيء كي يظهروا بأنهم صادقون، لكنهم مستعدون للكذب أمامك. ينبغي أن تكون صدقية الإنسان واضحة للعيان. إذا أخبرك شخص ما بأنه أصدق إنسان يمكنك أن تصادفه، فأنا أنصحك أن لا تكتفي بالابتعاد عنه فقط، بل أركض ركضاً كي تبتعد عنه.

الإشارة الرابعة والثلاثون

لديَّ الجواب الدقيق

إذا كان جواب الشخص دقيقاً ومحضراً بعناية، فيُحتمل أن يدل ذلك على أن هذا الشخص قد توقع طرح السؤال عليه، ولذلك أخذ وقته كي يروي ما عنده بالطريقة الصحيحة. إذا امتلك الشخص كل الحقائق والتفاصيل، التي يصعب تذكّرها، في متناول يديه فإن في ذلك دلالة كافية على أنه كان متحضراً للإجابة. دعنا نأخذ هنا مثال سعاد، عندما سمعتْ سؤالاً عن المكان الذي تواجدت فيه في يومٍ معيّن قبل شهرين. أجابت سعاد: "ذهبت إلى العمل، وغادرته عند الخامسة والنصف، وتناولت طعام الغداء في مطعم كركلا حتى السابعة وخمس وأربعين دقيقة، ثم توجهت إلى المنزل مباشرةً.

يعرف كل المولجين بتطبيق القوانين هذه الإشارة، ويستخدمونها، ويجنون فوائد كبيرة منها. دعنا نفترض أن محققاً في الشرطة يستجوب مشبوهاً. إذا تمكن المشبوه من تذكر كل الأشياء التي فعلها، والأماكن التي تواجد فيها في تاريخ معين قبل سنتين، فإن هذا يدل على خطبٍ ما. لا يستطيع معظمنا تذكر ما تناوله على الفطور صباح البارحة!

إن الإجابات المحضرة بعناية تسمح للشخص أن يقدم إليك معلوماتٍ لم تطلبها منه، وهي معلوماتٍ يريدك أن تعرفها. يشتهر السياسيون بتقديم إجاباتٍ على أسئلة لم توجّه إليهم. إنهم يمتلكون سلسلة من المعلومات التي يرغبون في تقديمها بغض النظر عن الأسئلة التي توجّه إليهم. لا يكلّف هؤلاء أنفسهم أحياناً عناء مراجعة السؤال لأنهم ينطلقون في حديثهم نحو الوجهة التي يريدونها. تقدم لنا المحاكمة التي جرت لوليام كينيدي سميثفي قضية اغتصاب، مثالاً على هذه الحالة. استُدعي تيد كينيدي، وهو عم المتهم، للإدلاء بشهادته بصفته شاهد دفاع كي يقول ما يعرفه عما جرى في تلك الحالة. وجد الحاضرون في قاعة المحكمة أنفسهم يستمعون إلى محاضرة تبحث في تاريخ عائلة كينيدي، ومقتل أشقائه، والمحن والشدائد التي مرّ بها في حياته. شُده الحاضرون جميعاً. جاءت أقوال تيد بهدف إعادة إحياء تراث وسحر آل كينيدي، ومن أجل منفعة قضية ويليام كينيدي سميث. يصعب القول ما إذا كانت هذه الشهادة قد تركت التأثير الذي قُصد منها، لكن المحلفين صوتوا بأن سميث غير مذنب.

الإشارة الخامسة والثلاثون

هل يمكنك إعادة السؤال من فضلك؟

لا يلجأ]الشخص الكاذب[إلى البهرجة والتلعثم، لكنه يستخدم بدلاً من ذلك إحدى العبارات التالية كي يكسب بعض الوقت، ومن أجل مراجعة أفضل الطرق للتصرف ومن أجل تحضير إجابته، أو من أجل تغيير الموضوع كلياً. إنه يقصد من وراء كل هذه الأمور تأخير إجابته. مثلاً، عندما تسأل أحدهم كم يبلغ من العمر، فيردّ عليك: "وكم تعتقد أنني أبلغ من العمر؟" يتضح هنا أن إجابتك قد تؤثر في إجابته. سنورد فيما يلي بعض العبارات الشائعة.

1. **"هل يمكنك إعادة السؤال؟"**
2. **"يعتمد ذلك على وجهة نظرك".**
3. **"ما هي وجهة نظرك بالتحديد؟"**
4. **"لماذا تسأل سؤالاً كهذا؟"**
5. **"أين سمعت هذا؟"**
6. **"ومن أين جاء هذا؟"**
7. **"أتستطيع أن تكون أكثر تحديداً؟"**
8. **"كيف تجسر على طرح سؤالٍ كهذا؟"**
9. **"أعتقد أن كلينا يعرف الجواب على هذا".**
10. **"حسناً، إن الأمر ليس بمثل بساطة نعم أم لا".**

11. "إنه سؤال ممتاز، ويستأهل بعض التفكير".
12. "هل تستطيع الاحتفاظ بسر؟ عظيم. أنا أستطيع ذلك أيضاً".
13. "لست متأكداً من أن هذا المكان هو المناسب لمناقشة هذا الموضوع".
14. نلاحظ هنا أن ذلك الشخص يكرّر السؤال الذي طرحتَه عليه، وهي محاولة منه كي يبدو مرتاباً. دعنا نأخذ هذا المثال: "هل بعتك كلباً يعاني من مشاكل في القلب؟ هل هذا هو ما كنت تسألني عنه؟"

الإشارة السادسة والثلاثون

رشاقة اللسان

هل سمعتَ المثل القديم الذي يقول "إذا كان الخبر أكثر من أن يصدّق، فلعله صحيح بالفعل". دعنا نأخذ مثال ما جرى أثناء محاكمة أو. جي. سمبسون. قال رجل التحري مارك فوهرمان فوق منصة الشهود، وبعد أدائه اليمين القانونية، إنه لم يسبق له خلال السنوات العشر الماضية أن استخدم نعتاً عنصرياً محدداً. لم يصدق أحد تقريباً، بمن فيهم هيئة المحلفين، أن كلامه صحيحاً. كان الجميع مستعداً لإعطائه مصداقية أكبر لو أنه اعترف باستخدامه نعوتاً عنصرية بين وقتٍ وآخر، ولو أنه أبدى أسفه لذلك. فضّل الرجل أن يقول إنه لم يستخدم هذه النعوت في أي سياق، وبدا ذلك أمراً غير قابل للتصديق. أثبتت الدلائل فيما بعد أن الرجل كاذب، وهو الأمر الذي اضطره إلى التمسك بامتياز البند الخامس كي يتجنب إدانة نفسه. إذا لاحظتَ أمراً غير قابلٍ للتصديق فمن الأفضل أن تجري المزيد من التحقيقات - وذلك مهما بدا الشخص مقنعاً.

الإشارة السابعة والثلاثون

ديكي المخادع

هل سمعت عن أمرٍ مثل الكذب من خلال التلميح بدلاً من التوضيح. سعى ريتشارد نيكسون خلال الحملة الرئاسية في العام 1960، إلى تذكير الأمريكيين بأن خصمه جون أف. كينيدي هو كاثوليكي، وليس بروتستانياً. لم يسبق لنا]للأميركيين[أن كان لدينا رئيس كاثوليكي، وهكذا اعتقد نيكسون أن حقيقة كون كينيدي كاثوليكياً هو أمر يُشعر الأميركيين بالانزعاج. ظن نيكسون أيضاً أن تذكير الجمهور بالطائفة التي ينتمي إليها خصمه سيجعله يبدو سيئاً في نظر هذا الجمهور. تصرّف نيكسون بما يتوافق مع سمعته، وبما تقتضيه السياسة، فصرّح بما يلي: "لا أريد أن يمتنع أي شخص عن التصويت لصالح جون أف. كينيدي لأنه كاثوليكي". يتضح هنا أن القصد يختلف عن الظاهر في هذه الرسالة، لكنه استطاع تمرير النقطة التي يريد تمريرها بمهارة. برهن التاريخ فيما بعد أن جهده هذا لم يؤتِ ثماره.

إذا أصّر شخص ما على إبلاغك بما يقوم به، فتأكد بأنه يفعل هذا الأمر بالضبط. إن التمهيد هنا يصبح هو المقصود فعلاً. هاك مثالاً على هذا. خرج جميل برفقة امرأة، لكنها أبلغته بأنها ستكون منشغلة في الأسابيع القليلة التالية، لكنها لا تريده أن يعتقد بأنها تتجنب اللقاء به. لم تكن المرأة مضطرة لتقول له ذلك لو لم يكن ذلك هو نيتها. أما عندما تسمع شيئاً يماثل، "لا أريد أن أجرح مشاعرك، لكن..." فتأكد عندها أن ذلك الشخص لا يكترث إذا جرحك.

توجد طريقة ذكية أخرى للكذب من خلال الإيحاء، وهي تأتي في سياق الإنكار. تأخذ الطريقة هذا المنحى: دعنا نفترض أن وكيل أعمال يحاول إقناع مدير تمثيل باختيار موكّله حنا جونز بدل الممثل الآخر سامي سميث. كرّر هذا الوكيل على مسامع مدير التمثيل أن سامي زار عيادة بيتي فورد الشهر الماضي، لكنه سمع أنه كان يقوم بزيارة إلى صديق له هناك. أخذ مدير التمثيل يتساءل ما إذا كان سامي يعاني من مشكلة مشروب مفضل أو مخدرات. نلاحظ هنا أنه لو اكتفى الوكيل بالقول إن سامي توجه إلى تلك العيادة كي يتلقى العلاج، لكان مدير التمثيل شكك في نية الوكيل من وراء ذكر هذا الأمر. إن ذكر هذا الأمر بصيغة الإنكار جعله ينجح في زرع ما يلمّح إليه في الأذهان من دون إثارة الشكوك.

دعنا نستعرض الآن مثالاً آخر. تسمع في بعض الأحيان هذه الجملة، "يعاني الرجل من مشاكل زوجية لكنها لا تتعلق بوظيفة زوجته الجديدة". ما هو أول سؤالٍ يتبادر إلى ذهنك هنا؟ "وماذا تفعل زوجته؟" ستجد نفسك هكذا في صميم المحادثة التي **يُفترض** أنها لا تتعلق بالحقائق. ألا تبدو هذه الطريقة في منتهى الذكاء؟ لا تسمح للآخرين بتضليلك.

الإشارة الثامنة والثلاثون

لا تكن سخيفاً

احذر الشخص الذي يستخدم المرح والسخرية كي يبدّد نقاط قلقك. دعنا نفرض أنك وجهت سؤالاً إلى إحدى البائعات في متجرك عما إذا كانت قد التقت بأحد منافسيك. ستجيبك عندها: "بالطبع التقيت معه. إننا نلتقي كل يوم في مستودعٍ سري. تستطيع الدخول فقط إذا عرفت الطرقة الخاصة على الباب. إننا نناقش هناك مسألة السقوط الحتمي لإمبراطوريتك التجارية". يجعلك هذا الجواب تشعر بالسخف بشأن طرح المزيد من الأسئلة. إنها تعلم هذا الوضع. يتعيّن عليك أن تتلقى إجابة مباشرة عندما تطرح سؤالاً جدياً.

الإشارة التاسعة والثلاثون

عندما لا تتواجد السلعة في المتجر

هل سبق لك أن سمعت بائعاً في يومٍ من الأيام يبلغك أن السلعة التي تبحث عنها ليست بمثل نوعية سلعةٍ أخرى؟ يتبيّن لك لاحقاً أن السلعة التي تريدها قد نفدت من المتجر. ألم يكن من الأفضل لو بادر هذا البائع إلى إظهار السلعة التي طلبَتها، وقال إنه يريدك أن تختار سلعة أفضل؟ نستنتج من هذا إنه من الأفضل لنا أن نتأكد بأن الرجل يمتلك ما نطلبه في الأصل قبل أن نأخذ بنصيحته، ونقبل بما يقدمه لنا. إذا لم يفعل الرجل ذلك فمن الأفضل أن لا تصدقه أبداً.

الإشارة الأربعون

مجال الأرقام

يقول مثلٌ قديم، "لن تضطر إلى تذكر أي شيء إذا كنت تنطق بالصدق دائماً". سيجد الكاذب نفسه داخل مجال الأرقام عندما يبدأ بالكلام، ويحاول أن يُظهر فصاحته. يحدث هذا عندما تكون كل الأرقام التي يذكرها هي ذاتها، أو أنها مجرد مضاعفات لهذه الأرقام. يرجع السبب في ذلك إلى أنه يتحدث بسرعة، وإلى رغبته في تذكّر ما يقوله. يُحتمل أن تجري هذه المحادثة النموذجية أثناء مقابلة توظيف على هذا النحو:

السيدة سميرة: إذاً قل لي يا مرقص، كم لديك من سنوات الخبرة في إدارة المطاعم؟

مرقص: قد اكتسبت حوالى ست سنوات خبرة في الأماكن الثلاثة التي عملت فيها.

السيدة سميرة: أخبرني قليلاً عن خبرتك في تلك الأماكن.

مرقص: حسناً، عملت ستين ساعة أسبوعياً. أشرفت على فريق عمل مؤلفٍ من حوالى اثني عشر...

ينبغي عليك الحذر هنا عندما تمتلك الحقائق والأرقام والمعلومات تشابهات غير اعتيادية.

الإشارة الواحدة والأربعون

نيللي العصبية

توجد بعض الإشارات التي نستطيع التحكم بها، ومع ذلك هناك بعض الاستجابات العفوية التي نمتلك القدر القليل من التحكم فيها، أو أننا لا نستطيع السيطرة عليها كلياً:

- - (***):*** يحدث أحياناً أن يتورّد وجه الشخص، أو أنه يتحول إلى اللون الأبيض نتيجة الخوف الشديد. يتعيّن الانتباه إلى علاماتٍ مثل التنفس السريع وزيادة التعرّق عند الشخص الآخر. لاحِظ أيضاً ما إذا

كان يحاول أن يضبط تنفسه كي يهدئ نفسه. سيبدو التنفس عميقاَ، الشهيق والزفير مسموعيْن.
يُحتمل أن تلاحظ ارتجافاً في يدَي الشخص الآخر. :
أما إذا كان يخبئ يديه، فلربما يكون ذلك دلالة على محاولتهإخفاء ارتجافه اللاإرادي. يُحتمل أن ينهار صوته بحيث يبدو غير متناسق.
يتحوّل البلع عند الشخص الآخر إلى عملية صعبة، لذلك يتوجب : عليك أن تبحث عما إذا كان ذلك الشخص يعاني منها. يلجأ ممثلو التلفزيون، أو السينما، الذين يريدون التعبير عن الخوف أو الحزن إلى هذا السلوك في العادة، ومن هنا أتت عبارة "أكاد اختنق". يُعتبر التنحنح أيضاً إشارة ذات دلالة. يتشكل المخاط في الحنجرة نتيجة الشعور بالقلق. نلاحظ أيضاً بعض الخطباء وهم يلجأون إلى التنحنح قبل أن يبدأوا بالكلام.
تتوتر الأوتار الصوتية، مثل كل العضلات الأخرى، عندما يشعر الشخص بالتوتر. يُنتج هذا الوضع صوتاً أعلى، وتقطعاً، وصوتاً يمتلك مستوى محدداً.
عندما نكون تحت ضغط حالةٍ من القلق تتقلص قدرتنا على التركيز على موضوعٍ معيّن. ألم تقابل شخصاً ذات مرة، ثم نسيتَ اسمه فور انتهاء عملية التعارف؟ ينبغي الانتباه إلى علامات الشرود، والعجز عن الانتباه إلى ما يجري، عند الشخص الآخر.
يبدو أن الصفير تصرف شائع يلجأ إليه كثيرون من الناس من أجل تهدئة : أنفسهم عندما يكونون مرتعبين أو قلقين. يمكننا اعتبار اللجوء إلى الصفير محاولة عفوية تهدف إلى استعادة الشجاعة أو الثقة. يتميز معظم الناس بإشارات يستخدمونها عندما يكونون عصبيين. يلجأ بعضهم إلى حكّ أذنه بحثاً عن استعادة الثقة، أو وضع ابتسامة مصطنعة على وجوههم من أجل تعزيز ثقتهم بأنفسهم.

الإشارة الثانية والأربعون

يا للذكاء الخارق

تمتلك رياضة الجودو العريقة فلسفةً أساسية: لا تجابه القوة بالقوة، بل يمكنك استخدام قوة خصمك وتحويلها ضده. يمتنع ناقلو هذه النظرية عن الدفاع أو المجادلة، لأنهم، وببساطة، يستخدمون كلماتك أنت من أجل دعم أقوالهم.

دعنا نفترض أن حارساً يقف على مدخل منطقةٍ محظورة. تقضي مهمة هذا الحارس التدقيق في هويات كل الداخلين إلى هذه المنطقة. يقول هذا الحارس إلى رجل يحاول الدخول: "لست متأكداً من أنك تمتلك صلاحية". يجيبه الرجل: "أنا لم أفاجأ، لأن القليلين يعرفون بأنني أمتلك إذناً للدخول. لا يُفترض أن يعرف أحد بأنني أعمل هنا".

هل لاحظتَ السرعة التي استطاع فيها الرجل تجريد الحارس من

حجته عن طريق كلماته؟ لو أن الرجل بدأ بالجدال، وأصّر على أنه يحمل تصريحاً للدخول، وأن الحارس كان غافلاً عن هذا التصريح، لكان اصطدم بجدارٍ من المقاومة. فضّل الرجل أن يسير مع منطق الحارس، وأن يشرح له أن سبب جهله بالتصريح يفسّر سبب منحه ذلك التصريح.

تمكنت شركة تصنع نوعاً معيناً من الكعك مواجهة مشكلة في تسويق هذا الكعك عن طريق استخدام الأسلوب ذاته. تبيع هذه الشركة الكعك المجمّد، وأرادت مع ذلك أن تعطي صورة توحي بأن هذا الكعك طازج، وهي الصورة التي توحي إلى معظمنا حالةً معاكسة للأطعمة المجمدة. ما هو الحل الذي طلعت به الشركة؟ ابتكرت الشركة الشعار التالي: "طعمها ألذّ لأنها مجمدة". يتعيّن عليك الحذر عندما يحاول شخص ما استخدام حقيقة مسلم بها كي يدعم زعماً مشكوكاً به.

الإشارة الثالثة والأربعون

الفرضية الأخلاقية

ستجد في هذه الإشارة ما يكفي من اللباقة والانتشار بحيث إنك ما إن تسمع بها، حتى تدرك بأنها استُخدمت معك مرات عدة. تكمن عظمة هذه الإشارة في أنها هبة الطبيعة الإنسانية. إننا نمتلك جميعاً الحاجة الموروثة إلى التنظيم، وإلى الاستمرارية والاتساق.

يُظهر الأشخاص الذين يعتمدون الخداع ميزات ذات نزعاتٍ أخلاقية معينة، بحيث يُنظر إلى كل تصرفاتهم الأخرى من ضمن سياق تلك الميزات. سيقوم المثال التالي بإيضاح هذه النقطة. دعنا نفترض أن حنا، وهو مسؤول مالي في إحدى المؤسسات الكبرى، يعتقد بأنه يستطيع إدخالك في خطة اختلاسٍ أعدّها بدقة. يعرف الرجل أنك لا تمتلك دليلاً، لكنه يرغب في توريطك. ماذا يستطيع أن يفعل في هذه الحالة؟ يُحتمل أن يعمد إلى تأنيب موظفةٍ أخرى في حضورك بسبب "استعارتها" بعض اللوازم المكتبية كي تستخدمها شخصياً في المنزل. تأخذ عندها الانطباع بأن حنا هو رجل يتمتع بالأخلاقية بحيث يعترض على شيء بسيط مثل سرقة اللوازم المكتبية، ثم تستنتج أن هذا الرجل لا يمكن أن يكون مسؤولاً عن خطة سرقة واسعة النطاق.

دعنا نستعرض الآن مثالاً آخر عن الزوجة التي يعتريها القلق من أن يكون زوجها يشك بأنها تورطت في علاقة غرامية قصيرة (هذا ما حدث فعلاً)، ولذلك فقد تقول شيئاً مثل هذا: "عزيزي، هل تتذكر هاني، زوج سالي؟ حسناً أخبرتني جاهدة بأنهما يمران بأزمة، لأن هاني قبّل زميلته ليلة عيد الميلاد. إذا طلبت رأيي فأنا أنصحها أن تترك ذلك التافه. من يدري ماذا فعل غير هذا؟ وإذا افترضنا أن القبلة هي كل شيء، لكن من يعلم ماذا يدور في خلده؟ يا للرجل المغفل!"

إن من شأن هذا الكلام أن يزرع شكوكاً جدية في ذهن زوج تلك المرأة بأنها ستخونه في يومٍ من الأيام.

الإشارة الرابعة والأربعون

آه، بالمناسبة...

يتعيّن عليك أن تتوخى الحذر إذا ما قالت لك امرأة بطريقة عرضية أمراً يستدعي انتباهاً أكبر. ستقول المرأة، على سبيل المثال، "آه، بالمناسبة، أنا مضطرة، بسبب أعمالي، إلى الخروج من المدينة في عطلة نهاية الأسبوع القادمة". يتعيّن عليك هنا أن تتوقع منها التشديد على أن هذه الرحلة استثنائية، هذا إذا لم تكن معتادة على القيام بأعمالٍ خلال عطلة نهاية الأسبوع. إن تقليل هذه المرأة من أهمية هذه الجولة هو أمر يدعو للريبة.

إذا حدث أمرٌ غير معتاد، ولم تبادر المرأة إلى جلب الانتباه إليه، فذلك يعني أنها تحاول إبعاد الأنظار عنه. تمتلك المرأة سبباً لهذا التصرف في العادة. توجد طريقة أخرى للوصول إلى هذا الهدف يتمثل في ذكر قائمة طويلة من الأمور على أمل أن يبقى ذلك الأمر بالذات مجهولاً. يعرف الذين يمارسون أعمال السحر، والذين يتمتعون بخبرة كبيرة في ألعاب الخفة، بأن نجاحهم يعتمد على قدرتهم على جذب الانتباه إلى الأشياء التي يحدّدونها بأنفسهم. أنصحك بأن تبدأ بالبحث عما يوجد في المقلب الآخر عندما يوجّه الآخرون انتباهك إلى اتجاهٍ معيّن.

الإشارة الخامسة والأربعون

أكاذيب، أكاذيب

إذا ما اكتشفت أن شخصاً ما كذب عليك مرة، عندها يصبح من الحكمة أن تشكك بجميع الأمور التي سبق أن قالها لك. دعنا نفترض بأنك تقوم بشراء سيارة، وأن البائع قال لك أن تتصرف بسرعة، لأن شخصين آخرين تفحصا السيارة التي هي الوحيدة الباقية في فئتها. حاول أن تقول شيئاً مثل: "سمعت أن هذا الطراز يحافظ على قيمته أكثر من معظم الطرازات الأخرى، أليس ذلك صحيحاً؟" أو، "سمعت أنهم يخططون لرفع أسعار طراز السنة القادمة كثيراً". سيسارع البائع النزيه إلى التشكيك في هذه العبارات إذا لم يكن قد سمع بها بالفعل. إذا لاحظت أن البائع يسارع في الموافقة على ما تقوله، فذلك يعني أنه مستعد لقول أي شيء تقريباً من أجل إتمام عملية البيع - لكن ذلك يعني أيضاً احتمال أن لا يكون أي شخص مهتمّاً بشراء السيارة،

حتى ولو ادّعى البائع عكس ذلك. حاوِل إذا استطعت أن تعرف ما إذا كان هذا الشخص يشتهر بأنه مخادع. يُعتبر الصدق في التعامل سمة رئيسية من سمات الشخصية، والشخصية ليست بالشيء الذي يسهل تغييره.

الإشارة السادسة والأربعون

غريب، غريب، غريب

كم من المرات سمعتَ فيها هذه العبارة: "لن تصدّق ماذا حدث معي!"؟ يقول المنطق إننا إذا أردنا أن يصدقنا شخص ما، فيتعيّن علينا أن نجعل قصتنا أو تفسيرنا أقرب ما يمكن للتصديق. يصدق هذا عادةً، لكن ليس دائماً. يحدث أحياناً أنه كلما زادت القصة إثارة كلما زادت قابلية تصديقها. لماذا؟ يرجع ذلك إلى أننا نفكّر بيننا وبين أنفسنا:

. نستنتج من عملية الخداع هذا أن الكاذب يزخرف قصته، ويكتفي بالقول، "ألا تعتقد أنني كنت سأخبرك شيئاً أكثر قابلية للتصديق لو كنت أنوي الكذب عليك؟ إنك لا تستطيع المبالغة في هذه الأشياء". لكن هذا هو ما قد فعله بالضبط.

خلاصة

= يشعر الشخص الآخر]الكاذب[بالتحسّن في مزاجه عندما يتغيّر موضوع الحديث.
● لا ينفعل ذلك الشخص عندما يوجّه إليه اتهام كاذب.
= يستخدم عبارات مثل "كي أخبرك الحقيقة"، أو "كي أكون صادقاً تماماً"، "ولماذا أكذب عليك؟"
= يمتلك أجوبة لكل الأسئلة التي توجهها إليه.
= يعمد إلى المراوغة عندما يطلب منك إعادة السؤال، أو عن طريق إجابة سؤالك بسؤالٍ آخر.
= يبدو كلامه غريباً وبعيداً عن التصديق.
= يبدأ كلامه بمقدمات مثل "لا أريدك أن تظن..." عادة ما يريدك أن تظن هذا الأمر بالذات.
= تعمد]المرأة المخادعة[إلى استخدام المرح أو السخرية من أجل تبديد قلقك.
= يبادر ذلك الشخص إلى تقديم بدائل "أفضل" للسلع التي تطلبها عندما يعجز عن تقديم ما طلبته في الأصل.
= يقدّم كل الحقائق المتعلقة بالأرقام بشكل متماثل، أو بشكل مضاعفات لتلك الأرقام.
= تكثر الدلائل على الاستجابات العفوية التي تدل على القلق.
= يستخدم حقيقة جلية من أجل دعم تصرفٍ مشكوكٍ فيه.
= تعمد]المرأة المخادعة[إلى إبلاغك شيئاً يستوجب المزيد من انتباهك.
= يعبّر الشخص عن استيائه تجاه تصرفات شخصٍ آخر بحيث يدفعك إلى عدم الشك به.
= إذا كذب ذلك الشخص عليك مرة واحدةً، فإن كلّ شيء قاله لك سابقاً يصبح مشكوكاً فيه.
= تبدو قصته غريبة جداً، بحيث يصعب عليك تصديقها، لكنك تصدقها لأنك تظن أنه كان سيخبرك شيئاً أكثر قابلية للتصديق لو أنه قصد أن يكذب عليك.

القسم

2

كيف تصبح آلة بشرية لكشف الكذب

يُناور الخداع، الذي يتغذى بالجهل، حول الحقيقة ويلقي ضحيته في مسارٍ يؤدي إلى الندم المحتوم".

يحتوي هذا القسم على نظامٍ متطورٍ وشاملٍ من التساؤلات التي من شأنها استخلاص الحقيقة من أي شخص. إننا نندفع عادةً إلى مواجهةٍ كلامية من دون أن نتحضّر لها جيداً. ولا يندر أن نفكّر فيما قلناه بعد مضي يومين على هذه المواجهة. يرجع ذلك إلى عجزنا عن التفكير بوضوح، وعن إيصال أفكارنا بفعالية.

إن بإمكاننا الاستفادة من دلائل الخداع بموثوقية كبيرة في مواقفنا وأحاديثنا اليومية. إذا وجدت نفسك في موقفٍ تضطر فيه إلى معرفة الحقيقة، فإن هذا القسم يقدم إليك سلسلة من الأسئلة التي تضمن لك معرفة (أ) إذا ما أقدم الشخص الآخر على الكذب أمامك (ب) الحقيقة إذا لم تظهر وسط الكلام الكاذب. تمكنت من وضع هذا الإجراء نتيجة الأبحاث التي أجريتها في مجال السلوك الإنساني. تقدم لك المراحل الثلاث أعظم فرصة للحصول على الحقيقة، هذا إذا ما استُخدمت بالترتيب الصحيح.

خلاصة

الطور الأول. ثلاث متتاليات هجومية أولية

تُظهر هذه التقنية أحياناً ذنب الشخص الآخر من تلقاء نفسها، لكنك لن تخسر شيئاً من قدرتك إذا لم يحصل ذلك، وتستطيع بعدها المضي إلى المرحلة الثانية. تُستخدم هذه المبادئ الأولية في اختبار حساسية (ضَعْف) الشخص الآخر، ومقياس مستوى قلقه (أو اهتمامه) بموضوعٍ معين.

الطور الثاني. إحدى عشرة متتالية هجومية

تشتمل هذه المرحلة على متتالية مباشرة، وعشر متتاليات محتملة أخرى. يمكنك استخدام أفضل متتالية منها التي تناسب الموقف. تضعك هذه المتتاليات، المكتوبة بعناية، في أفضل موقف يوصلك إلى الحقيقة. ستتضح لك مدى الأهمية القصوى التي تتميز بها صياغة طلبك، أي تلك التي تسبق طلبك وتتبعه. إن السياق هو كل شيء!

الطور الثالث. إحدى عشرة نصيحة فضية

لا شيء يمنعك من استخدام هذه النصائح إذا لم تقتنع]من نتائج المرحلة الأولى[. يُحتمل أن لا يكون الشخص الآخر قد اعترف، لكنك واثقٌ من أنه لم يكن صادقاً. أما إذا شعرتَ أن الشخص قد كذب عليك، وأنك لن تتلقى اعترافاً كاملاً، فإن هذه المرحلة تأخذك عبر عملية إضافية من أجل الحصول على الحقيقة. يستطيع الإنسان استخدام هذه النصائح في أي ترتيب يريده، لكن بعضها قد يُغني عن بعضها الآخر. ننصحك هنا أن تختار مقدماً أفضل النصائح التي تناسب موقفك.

كيفية المضي قدماً

ننصحك أن ترسي الأساس عن طريق البدء بالمرحلة الأولى. يمكنك المضي بعد ذلك إلى اختيار واحدة من المتتاليات الإحدى عشرة التابعة للمرحلة الثانية. إذا لم تتمكن من انتزاع اعترافٍ كامل بعد محاولتك استخدام متتالية هجومية، فإن بإمكانك المضي باستخدام النصائح (الطلقات) الفضية واحدة فواحدة. ستكتشف أن النتائج مدهشة فعلاً.

ليس من المستغرب أن تكون عبارات مثل ( ) هي عبارات حربية. لكن هذه العبارات تناسب تماماً الوضع الذي نحن بصدده. يحمل الكلام الكاذب أذية كبيرة، وهنا تصبح حماية ذاتك هي الغاية. تبرز الحاجة ملحة هنا إلى عملية كشف الكذب، وإلى رؤيتها على حقيقتها، أي كونها معركة كلامية. يتضح أنه من الآن فصاعداً ستكون مسلحاً تسليحاً جيداً عند دخولك معركةً مثل هذه.

الطور الأول

ثلاث متتاليات هجومية أولية

سمع معظمنا باختبار رورسشاش، الذي طوره هيرمان رورسشاش في عام 1921. يتألف هذا الاختبار من عشر نقاطٍ نمطية متماثلة ثنائياً، بحيث توضع كل نقطة نمطية على ورقة مستقلة. تظهر هذه الأشكال المجردة، والتي لا تحمل معانيَ محددة بحد ذاتها، كل على حدة مع الموضوع. إن النظرية الكامنة وراء هذا الاختبار هي، ببساطة، أن تفسير الشخص لهذه الأشكال من شأنه كشف أفكاره اللاواعية، أو المكبوتة.

إننا نستخدم المبادئ النفسانية ذاتها لهذه المتتاليات الهجومية، لكننا نستخدمها بطريقة جديدة تماماً: اكتشف ماذا يدور بخلد الشخص الآخر عن طريق إخضاعه لاختبار مجرد. ستلاحظ عندها أن النوايا الحقيقية لذلك الشخص ستظهر على السطح عن طريق تعليقاته و/أو إيماءاته.

المتتالية الأولية الأولى

لا توجه الاتهام - وجّه التلميح

إذا قلتَ لشخصٍ ما صراحةً: "هل كنت تخدعني؟" فإنه سيتخذ موقفاً دفاعياً على الفور. يتمثل الهدف هنا في طرح سؤالٍ من دون توجيه لذلك الشخص بفعل أي شيء، لكنه للسلوك المحتمل الذي قام به.

إذا لم يدرك ذلك الشخص بأنك تلمح إلى شيء، فلعل هذا يدل على أنه غير مذنب. أما إذا اتخذ موقفاً دفاعياً، فمعنى ذلك إنه ما ترمي إليه. إن الطريقة الوحيدة التي يستطيع أن يعرف فيها هي أن يكون مذنباً بالاتهام الذي يوجّه إليه. أما الحكمة في هذا فهي أن الشخص البريء لا يمتلك أي دلالةٍ على الأمور التي تلمّح إليها.

لا يتعيّن عليك أن تطرح سؤالاً اتهامياً أو شاملاً جداً. دعنا نأخذ مثال الحالة التي تشك فيها بأن شخصاً ما قد ارتكب جريمة ما. لا يُستحسن أن تقول: "هل قتلتَ أحداً في عطلة نهاية الأسبوع الماضية؟" أو أن تسأل، "كيف كان يومك؟". يتضح أن سؤالاً مثل هذا واسعٌ جداً.

يتعيّن عليك هنا أن تصوغ سؤالك بطريقةٍ تجعله متشككاً من طرحك لهذا السؤال، فقط في حالة كونه مذنباً. يُستبعد أن يستجيب الرجل بطريقة غريبة لو لم يكن مذنباً، وسيعتبره سؤالاً غريباً لو كان غير مذنب. إذا ما طرحت سؤالاً على جارتك تسألها فيه ما إذا كانت المخلوقات الفضائية قد حطت في باحتها الأمامية، فلا تتوقع أن تجيبك بطريقة جدية. يُحتمل أن تجيب بمرح، أو أنها ستكتفي بالضحك، من دون أن تفعل شيئاً آخر. لا تتوقع في هذه الحالة أن تجيبك: "لماذا تسأل؟ هل سمعت أمراً ما من أحدهم؟" يُعتبر هذا الجواب فضولياً بالنسبة إلى سؤال سخيف.

إذا طرحت سؤالاً فيستحسن أن تكون جدياً، لكن من دون اتخاذ موقف مواجهة. إنك لا تريد أن يتخذ الشخص الآخر موقفاً دفاعياً، إلا إذا كان يمتلك سبباً لذلك. يجدر بك هنا أن تحذر كل الإشارات الدالة على الخداع، وعلى الأخص تلك التي تدل على رغبة الشخص المذنب في تقديم معلومات أخرى على النحو الذي يريده، ومن دون أن تضغط عليه.

ستكشف كل أفكار الشخص الآخر عن نفسها في المحادثة التي تنشأ بعد ذلك. سيبادر الشخص الآخر إلى الإجابة بعفوية إذا كان بريئاً من الأمور التي تتهمه بها، ويترك الأمور عند هذا الحد. أما إذا كان مذنباً فإنه سيرغب بمعرفة أفكارك، لأنه ليس متأكداً من السبب الذي يدفعك إلى طرح سؤالك. سيطرح عليك ذلك الشخص أسئلةً تدور حول سؤالك.

إن الأمر الأساسي هنا هو صياغة سؤالٍ يبدو بريئاً بالنسبة للشخص البريء، لكنه يبدو مثل اتهامٍ بالنسبة للشخص المذنب.

الشك: تظن أن موظفك الجديد قد طَرد من عمله الأخير بسبب السرقة التي أقدم عليها من رب عمله السابق.

السؤال: "هل ما زلت على اتصال برئيسك السابق؟"

الشك: تشعر بأن صديقتك قد خانتك (أو أن صديقك قد خانك) الليلة الفائتة.

السؤال: "هل حدث أي شيء مهم الليلة الفائتة؟"

الشك: تعتقد أن زميلك في العمل قد أبلغ صديقتك بأنك تميل إليها.

السؤال: "هل سمعت شائعة مهمة في المدة الأخيرة؟"

تشير الإجابات التي هي على شاكلة "لماذا تسأل؟"، أو "أين سمعت ذلك؟" إلى القلق من جانب ذلك الشخص. يُفترض أن لا يسعى ذلك الشخص إلى الحصول على معلومات إضافية منك إذا لم يكن يعرف إلى أين يقوده سؤالك. لا يُفترض به أيضاً أن يكون مهتماً بالأمور التي تسأل عنها، إلا إذا كان يعتقد أنك تعرف ما لا يريدك أن تعرفه.

المتتالية الأولية الثانية

المشهد المماثل

تعمل هذه المتتالية عن طريق تقديم مشهدٍ مماثل لمجريات الأمور التي تشك بها. توجد طريقتان لتحقيق ذلك: طريقة التحديد وطريقة التعميم. تعالج هذه المتتالية الأمور المحددة، بينما تتبع المتتالية الثالثة طريقة التعميم. ينجح هذا الأسلوب في العادة لأنك تستطيع بواسطته إثارة الموضوع من دون أن تأخذ موقف الاتهام.

الشك: تشك بأن أحد الباعة الذين يعملون عندك قد أقدم على الكذب على زبون كي يتم عملية بيع.

السؤال: "أنا أتساءل يا جميل إن كان بإمكانك أن تساعدني بأمر. علمت أن أحد الأشخاص في دائرة المبيعات يقدم منتجاتنا بطريقة سيئة إلى الزبائن. كيف نستطيع، برأيك، أن نحل هذه المشكلة؟"

سيبادر هذا البائع إلى تقديم نصيحته، ويُظهر سروره لأنك طلبت رأيه، هذا إذا كان بريئاً من التهمة. أما إذا كان مذنباً فسيظهر انزعاجه، وسيؤكد لك أنه لا يقوم بشيء كهذا. يفتح هذا الأسلوب الطريق أمامك كي تجري المزيد من التحقيقات.

الشك: يشك مدير مستشفى بأن طبيباً قد تناول مشروباً مفضلاً أثناء فترة عمله.

السؤال: "أحب يا دكتور مرقص أن أطلب نصيحتك بشأن أمرٍ ما. تواجه زميلة لي تعمل في مستشفى آخر مشكلة مع أحد الأطباء الذين يعملون لديها. إنها تشك أن هذا الطبيب يشرب مشروباً مفضلاً في نوبات عمله. هل لديك أي اقتراحات في أفضل طريقة لمفاتحة الطبيب بشأن هذه المشكلة؟

سيبدو الانزعاج الشديد على هذا الرجل إذا كان مذنباً. أما إذا لم يكن

يتناول مشروباً مفضلاً أثناء عمله، فسترى أنه يبدي سروره لأنك سعيت للحصول على نصيحته، وسيقدمها لك.

المتتالية الأولية الثالثة

مدهش، أليس كذلك؟

ستمكنك هذه المتتالية من إثارة الموضوع، لكن ذلك سيحدث بطريقة عامة. إن فتح الموضوع عرضياً بهذه الطريقة سيمكّنك من إدراك ما إذا كان ذلك الشخص مذنباً أم بريئاً.

الشك: تعتقد أن إحدى طالباتك قد غشّت في الامتحانات.

السؤال: "أليس من المدهش أن تستمر إحدى الطالبات بالغش في امتحاناتها، وأن لا تلاحظ بأنني كنت أقف وراءها طيلة الوقت؟

الشك: تشك بأن أحد زملائك قد انتقدك أمام رئيسك.

السؤال: "أليس من المدهش وجود شخصٍ يطعن في الظهر في هذا المكان؟ يظن هؤلاء الذين يفعلون ذلك بأنها لن ترتد على الشخص الضالع (المتورِّط)".

الشك: تعتقد أن صديقتك تخونك.

السؤال: "من المدهش كيف يتمكّن الشخص من أن يكون خائناً، ويتوقع أن لا يُكتشف أمره".

سترى، مرةً أخرى، أن أي إجابات من نوع "لماذا تسأل؟" أو "من أين سمعتَ ذلك؟" تدل على أن السؤال يقصد الشخص الآخر بالذات.

يحدث أحياناً أن تنتفي الحاجة إلى مواجهة شخصٍ نشعر بأنه كذب علينا. يكفي أن نكتشف ذلك بأنفسنا، لكن ليس من الضروري أن نتابع المتتالية الهجومية حتى نهايتها في حالاتٍ مثل هذه. يمكنك الاكتفاء باستخدام هذه المتتاليات كي تُرضي فضولك، أو أن تستخدم التقنيات الواردة في القسم الثالث، وهي التقنيات التي تسمح لك بجمع المعلومات بطريقة لبقة.

ملاحظة: توجد استجابتان محتملتان للمتتالية الثانية والثالثة. يُحتمل أن يبدأ الشخص بالتحدث في عموميات الموضوع الذي أثرته، أو أن يعمد إلى تغيير الموضوع بالكامل. يُعتبر تغيير الموضوع مؤشراً جيداً يدل على الذنب. أما إذا اعتبر ذلك الشخص سؤالك مثيراً للاهتمام، وكان بريئاً فيُحتمل أن يبدأ بمحادثتك بشأنه. يُعتبر هذا دليلاً قوياً على براءته لأنه لا يخشى مناقشة الموضوع، ويعمد إلى عدم الاستفسار عن سبب إثارتك له.

الطور الثاني

المتتالية الهجومية ذات الإحدى عشر خطوة

دعنا نستعرض المشهد التالي: إنها الثامنة من صباح يوم الأحد. تسمع صوت جرس الباب أثناء استرخائك فوق السرير. تنهض من

سريرك وأنت تتمتم، وتسرع إلى ارتداء عباءتك وتترنح في سيرك نحو الباب. تفتح الباب لتتلقى تحية من شابة مليئة بالحيوية وتبتسم في وجهك، وتطلب أن تعطيها نصف دقيقة من وقتك. تُقفل الباب بعد عشر دقائق، وترجع مترنحاً إلى سريرك. تتساءل في سرّك: "لماذا أعطيت تلك المرأة عشرة دولارات من أجل حماية الضفادع المرقطة بالأحمر من الانقراض؟ حتى أنني لا أحب الضفادع". يتضح أن عاملاً ما قد دخل على الخط، وجعلك تبادل شيئاً تحبه، أي مالك، من أجل شيء لا تكترث له، أي الضفادع. نلاحظ من هذا المشهد أن السياق الذي يوضع فيه الطلب، وليس الطلب بحد ذاته، هو الذي يحدّد، أحياناً، استعداد الشخص للتعاون مع هذا الطلب أو رفضه.

المتتالية الهجومية الأولى

التحقيق المباشر

يحدث أحياناً أن يكون النهج المباشر هو الأفضل. لكن السلبية الوحيدة المترافقة مع طرح سؤال مباشر تكمن في أنك لن تستطيع استخدام المتتاليات الأخرى، إلا بعد مرور وقتٍ طويل من طرحك للسؤال.

: عندما تتحدث مع الشخص الذي تريد . الحصول على المعلومات منه، وإذا أردت الحصول على أقصى كمية ممكنة من المعلومات، فيتعيّن عليك أن تتبع هذه الإرشادات الستة:

1. قدّم إنذاراً مسبقاً حول قرب إثارتك أي مشاعر بعدم الثقة تكون لديك. ستكون أصعب الأسئلة لدى الشخص الآخر هي التي لا يرغب في الإجابة عليها. تأكد من طرح سؤالك، وهكذا يتعيّن عليك طرح أي أسئلة عندك التصريحات التي يكون قد أدلى بها. لكن اكتشاف خداعه (أو كذبه) سيكون أكثر صعوبةً إذا:
   - = قد استجاب للتصريح ذاته من قبل. إذا طرحتَ سؤالك فينبغي عليك أن تطرحه بطريقة جديدة. يتعيّن عليك أن لا تصّر على طرح السؤال ذاته مرةً بعد أخرى. سيجد الشخص الآخر نفسه متمسكاً بموقفه، وسينجح في إقناعك به. ستتكوّن لديك فرص عديدة من أجل خداع من يخدعك إذا نوّعت طريقة طرح سؤالك.
   - = يعرف الرجل بأن السؤال سوف يُطرح عليه. لذلك ننصحك أن لا تعطيه تحذيراً بما يجول في خاطرك.
   - = إنه يعرف ماذا سيقول، أي أنه سيتصرف مثل ممثل يقرأ دوره. ستعرف أن ما يقوله ليس كلماته هو، لأنه أخذ الكلمات من النص. أعطِه بعض الوقت، ولا بأس إن بكيت أو ضحكت معه. سيخرج الرجل عن النص مهما تدرّب عليه، وستكتشف بأنه لم يتهيأ جيداً، ولم يحضّر نفسه جيداً. ستجده عندها في الموقع الذي تريده أن يكون فيه.
   - = يعتقد الرجل بأن كذبه له ما يبرره. يكفل هذا الاعتقاد إزالة كل الدلائل التي تشير إلى ذنبه. يتلفظ الناس بما يقولونه بكل ثقة إذا أرادوا أن يؤمنوا بما يقولونه - حتى ولو لم يصدقوه فعلاً.
   - = يشعر الرجل بأنه لا يمتلك شيئاً يخسره، أو أن لديه القليل، لذلك يُحتمل أن لا يبدو عصبياً. يوحي هذا الواقع بأنك لا تستطيع استخدام هذه الدلائل كمؤشر. سيتبقى أمامك معظم الدلائل الأخرى التي تستطيع ملاحظتها.
   - = يتميّز الرجل باضطرابٍ عقلي خطير. لا يمتلك شخص كهذا مفهوم الخطأ والصواب.
2. لا تبادر إلى كشف ما تعرفه أولاً، لكن باستطاعتك طرح أسئلة بهدف تجميع المعلومات كي تتأكد من توافق هذه المعلومات مع ما تعرفه سابقاً. تمكّنت إنكلترا في الحرب العالمية الثانية من فكّ الشيفرة السرية التي استخدمها الألمان. علمت إنكلترا بالهجوم الوشيك الذي كان يستعد الألمان إلى شنّه على مدينة كوفنتري. أدرك تشرشل مع ذلك بأنه إذا أعطى أمراً بإخلاء سكان تلك المدينة، فسيعلم الألمان أن إنكلترا

قد تمكنت من فكّ شيفرتهم السرية، لذلك سيبادرون إلى تغييرها. ترك هذا الوضع تشرشل في حيرةٍ كبيرة. قرّر الرجل عدم إبلاغ سكان المدينة بهذا الهجوم الوشيك، وذلك بعد أن وازن ما بين خسارة حياة السكان الذين يعيشون في كوفنتري، وبين المكسب الكبير المحتمل الذي سيحققه في المستقبل نتيجة علمه بجميع خطط الألمان الحربية. مات المئات من سكان المدينة]نتيجة قراره هذا[. لا أتوقع أن يضعك القدر في محنةٍ صعبةٍ كهذه، لكن بإمكانك أن تلاحظ أنه أحياناً يحسن بك عدم كشف وضعك، حتى ولو كلّفك ذلك بعض الخسائر الكبيرة على المدى القصير.

يجدر على الإنسان أن يضع هدفه الأسمى نصب عينيه. يسهّل عليك هذا الموقف أن تخطئ أحياناً وتكشف معلومات تعرف سلفاً أنها تتناقض مع الحقيقة. أما إذا عرف الشخص الآخر ما تعرفه أنت فسيتمكن عندها من تعديل قصته حتى تتوافق مع المعلومات التي تعرفها سلفاً.

3. تؤثر الطريقة التي تقدّم فيها نفسك كثيراً في موقف الشخص الآخر. تجعل أمور بسيطة مثل فك أزرار معطفك، أو طريقة وضع ذراعيك، الشخص الآخر في وضع دفاعي أقل. سيشعر الرجل بارتياح، وسوف تزيد احتمالات أن يكون صريحاً معك، إذا ما كنتَ على وئام معه. يولّد الوئام الثقة، وسيكفل هذا الأمر بناء جسرٍ نفساني مع الشخص الآخر. من المحتمل أن تكون المحادثة أكثر إيجابية، كما أنك ستبدو أكثر إقناعاً. سأورد هنا ثلاث نصائح قوية تكفل تأسيس الوئام وتدعيمه:

= : ضع يدك في جيبك، إذا لاحظت أن الرجل يضع يده في جيبه. أما إذا أومأ بيده، فيستحسن أن تنتظر لحظة قبل أن تقوم بإيماءةٍ مماثلة.

= : حاول أن يكون حديثك متوافقاً مع سرعة حديثه. إذا كان الرجل يتكلم بنبرةٍ بطيئة، ومسترخية، فيتعيّن عليك أن تفعل مثله. أما إذا كان يتكلم بسرعة، فيحسن بك أن تتكلم بسرعة.

= : إذا لاحظت أن المرأة تستخدم كلمات، أو عبارات معينة، فيجدر بك أن تستخدمها بدورك عندما تتكلم. على سبيل المثال، عندما تقول تلك المرأة: "يستهدف العرض تحقيق كسب كبير للطرفين"، يحسن بك أن تقول، في وقتٍ لاحقٍ من المحادثة، شيئاً يماثل: "أعجبت بذلك العرض لأنه مصمّم كي يوفر مكسباً كبيراً..." يجدر بك مع ذلك أن تحرص على عدم تقليدها. إن تقليد حركات الآخر بشكلٍ مكشوف ليس بالأمر الذي يعطي النتائج المرجوة، لكن يكفي تقليد بعض مظاهر سلوك الشخص الآخر، أو حديثه. تُعتبر هذه مهارة قوية بالنسبة إليك ما إن تتمرن عليها.

ستتمكن في وقتٍ لاحق من المحادثة من الانتقال إلى المرحلة الرابعة. ستجعل هذه الحركة من الشخص الذي تستهدفه عصبياً، وهو الأمر الذي سيمكّنك من تغيير الاستراتيجيات. إنك لا ترغب في البداية أن تجعل ذلك الشخص عصبياً، بل يجدر بك أن تكوِّن جواً يكون السبب الوحيد الذي يدفعه كي يكون عصبياً أنه فعلَ شيئاً خاطئاً. تساعد هذه الطريقة على إظهار أي استجابات مبنية على القلق، أو أفعال ذلك الشخص، نتيجة خداعه هذا، وليس نتيجة بيئته.

4. تستخدم آلات كشف الكذب ما يُسمى خط القياس، والذي يتوافق مع المستوى الطبيعي للقلق الذي يشعر به المرء. إن القيام بشيء مماثل إذا أمكن هو فكرة جيدة. يمكنك طرح سؤال تعرف بأنه سيُنتج استجابةً شبيهة بتلك التي تتوقعها منه. يجدر بك أن تعرف ما إذا كانت أنماط محددة من السلوك تمثل جزءاً من عادات ذلك الشخص. يتعيّن عليك أيضاً، في حالة عدم معرفتك الشخص جيداً، معرفة كيفية إجابة ذلك الشخص على سؤال تسهل الإجابة عليه، ثم استخدام النتيجة كي تكون مقياساً. يجدر بك أن تعرف ما إذا كان الرجل يلوّح بذراعيه، على سبيل المثال، مهما كان الموضوع الذي يتحدث فيه.

5. يجدر أن تكون وضعية جلوسك في وضع الاسترخاء وعدم التهديد، وحاولْ أن تقف وجهاً لوجه مع الشخص الآخر. يسمح لك هذا الوضع الاستفادة من عدة دلائل كاشفة، لأن هذه الدلائل تتعلق بلغة الجسد (أنظر القسم الأول، الجزئين 1 و2).

6. لا تحاول أن تقاطع أبداً. إنك لا تستطيع أن تعرف أي شيء جديد أثناء كلامك. يحسن أن تطرح أسئلة مفتوحة. تعطيك هذه الطريقة الفرصة كي تسمع أجوبة أطول من الشخص

الآخر.

•

• . لا تجِب في البداية. سيدفع هذا التصرف الشخص الآخر إلى الاستمرار بالكلام.إن المذنبين يكرهون الصمت، لأن الصمت يُشعرهم بالانزعاج. يعطيك الصمت فرصة تتيح لك ملاحظة الإشارات الأخرى مثل تغيير الموضوع، أو الضحكة المصطنعة، أو العصبية، أو ما شابه ذلك.

•

• أجِب بكلمة "حقاً؟" عندما ينتهي الشخص الآخر من إجابته. تعطيك هذه الكلمة البسيطة فرصتين تتمكن من خلالها تقييم الإجابة ذاتها. لا يعرف الشخص الآخر في هذا الوقت شعورك تجاه جوابه، وهكذا فهو لا يقدم لك شيئاً. يجد الشخص الآخر نفسه مرغماً على تكرار إجابته. ستبادر في هذه المرحلة إلى البحث عن إشاراتٍ عدة، مثل، هل يرتفع صوته في نهاية الجملة (أنظر الإشارة 25)، وهو الأمر الذي يدل على أنه يبحث عن تأييدٍ لما يقوله.

•

• . يمكنك المتابعة عن طريق طرح سؤال "هل هناك أمر ما تريد أن تزيحه عن صدرك؟" يدفع هذا السؤال الشخص الآخر إلى اتخاذ موقفٍ دفاعي. تستطيع الآن أن تراقب تلك الإشارات، التي تظهر إلى العلن عندما يكون الشخص أكثر عصبية من الوقت الذي سبق التشكيك بمصداقيته. يتسبب هذا السؤال في تشوّش أذهان الناس، لأن الإجابة ستكون لا على أي حال. يدخل الشخص الآخر هذه الحلقة لأنك استطعت تغيير لهجة المحادثة ومسارها عند هذه النقطة.

•

المتتالية الهجومية الثانية

تقدّم وحاصِر

• . يمكنك طرح سؤالٍ تترك إجابته جواً إيجابياً، أي ذلك السؤال الذي لا يمانع في الإجابة عنه بصدق. تسمى هذه التقنية تقدّم وحاصِر. دعينا نفترض، أيتها القارئة، بأن صديقكِ خرج الليلة الماضية. سينزعج هذا الصديق ويكذب إذا طرحتِ عليه سؤالاً مباشراً. تستطيعين، بدلاً من ذلك، طرح سؤال مثل، "رجعتَ إلى المنزل عند الثانية صباحاً الليلة الماضية، أليس كذلك؟" سيكون الرجل حراً كي يجيبك إذا لم يخرج. أما إذا خرج فعلاً فسيشعر بالارتياح لأنه يستطيع أن يوافق معكِ، لأنك جعلتِ الأمر يبدو طبيعياً. ليس المهم في هذه المرحلة أن تعرفي إذا ما عاد عند الثانية صباحاً أم لا، لأنك حصلتِ على إجابةٍ على سؤالك الحقيقي.

دعنا نأخذ الآن مثالاً آخر. إذا أردتَ، أيها القارئ، أن تعرف ما إذا كانت خطيبتكَ قد خانتك، فإن السؤال الذي يجدر طرحه هنا هو "خرجتِ مع آخرين إعلان خطوبتنا، أليس كذلك؟" تشعر خطيبتك مجدداً بأنها ترضيك عندما تجيبك بالطريقة

التي لا تعترض عليها. يُحتمل أنها استمرت بالخروج مع الآخرين إعلان خطوبتكما. إذا كنتَ ترغب في معرفة هذا الأمر أيضاً فيجدر بك أن تجعله محور سؤالك الهجومي التالي. يحسُن بك أن تنتظر مرور بعض الوقت قبل أن تطرح السؤال: "أعلم أنك كنت تخرجين مع الآخرين، لكنني أريد أن أتأكد من أنني أستطيع الوثوق بك ما إن نتزوج. ستتخلين عن هذه الممارسات عندما نتزوج، أليس كذلك؟"

.

. : ! نجحتَ الآن في كشف موقفها، كما وضعتَها في موقفٍ تتحيّر فيه بكيفية الإجابة بطريقة مناسبة. تبدو هنا وكأنك محبط لأنها أجابت بتلك الطريقة. سيجبرها هذا الوضع على إعادة التفكير بإجابتها، كما ستشعر بدافعٍ كي تخبرك الحقيقة. يجدر بك أن تقول شيئاً مثل "كنت أتوقع أنك فعلتِ ذلك كي تتخلصي من ذلك الشعور. أخبريني من فضلك أنكِ فعلتِ هذا، وعندها سأعرف أنك تخطيتِ هذه المرحلة".

.

. .هذه هي المرحلة التي تدعها تعرف فيها أنه يُحتمل أن يكون كل شيء سبقَ أن مرّ بذهنك عنها خاطئاً. إن الطريقة الوحيدة التي تُظهر لك فيها بأنها الشخص المناسب تكمن في الاعتراف. "ظننت أنك ذلك الشخص الذي يتمتع بروح المغامرة، أي ذلك الشخص الذي يعرف كيف يعيش".

.

المتتالية الهجومية الثالثة

تشوّش الخط الزمني

تجمع هذه المتتالية ما بين مبادئ نفسية متعددة، وتعطي نتائج مدهشة بالفعل. سنستخدم المثال التالي كي نشرح هذه المتتالية. دعنا نفترض أن زوجتك اتصلت بك إلى مكان عملك، وأعلمتك أن ابنك الذي يبلغ الخامسة عشرة من العمر، أخذ سيارة العائلة كي يقوم بنزهة، وما لبث أن عاد برفقة الشرطة. يُحتمل أن تشعر بالانزعاج، وهذا أمر طبيعي. دعنا الآن نفترض وجود الظروف ذاتها فيما عدا أمر واحد. تذكر أمامك زوجتك في محادثةٍ أخرى بطريقةٍ عفوية، بأن هذا العمل ذاته قام به ابنك الذي بلغ الآن الخامسة والعشرين من عمره، ولكنه فعل ذلك . سيأتي رد فعلك هذه المرة أكثر اعتدالاً. لماذا؟ يرجع ذلك إلى أن الوقت قد مرّ.

دعنا نتفحص الآن المقلب الآخر لهذا المثال. إذا أقدم الابن على استعارة سيارة والديه من دون إذنهما قبل عشر سنوات، فلربما شعر بأنه يستطيع إخبارهما بكل حرية - بل لربما يتحوّل ذلك الحدث إلى مصدر مرح في هذه المرحلة - لذلك لا يمتلك ذلك الابن، بالتأكيد، سبباً للقلق من التعرّض للتوبيخ. إننا نشك مع ذلك في أنه سيشعر بالراحة ذاتها لو أنه استعار السيارة الليلة الفائتة.

يُعتبر الوقت أداةً نفسية هامة يستطيع أن يغيّر كثيراً منظورنا للأمور. إن أول العاملَين المؤثرين في أهمية حادثةٍ ما هو زمن وقوع الحادثة، وزمن معرفتك بها. تفقد تلك الحادثة أهميتها كثيراً كلما مرّ زمن أكثر على هذين العنصرين. يقلّص هذا كثيراً من أهمية الحادثة.

لنفترض، أيتها القارئة، في هذا المثال أن زوجكِ يخونك.

. . دعي المحادثة، أيتها القارئة، تنتقل إلى موضوع الخداع من تلقاء ذاتها. يمكنكِ عندها أن تمزحي بشأن العلاقة التي تشكّين أن زوجك متورط بها. سيدفعه هذا المزاح إلى أن يسألكِ عما تتحدثين عنه.

. . تظاهري بأنك صُدمت قليلاً نتيجة القلق الذي ظهر عليه، ثم أجيبيه "أوه، كنت أعلم بذلك منذ البداية. أتريد أن تعرف كيف اكتشفت الأمر؟" سيغيّر هذا الجواب من مسار المحادثة. سيشعر الرجل بأنه بريء، وسيسعى إلى إشباع فضوله. سيعتبر زوجك أنه يُمكن للعلاقة أن تمضي بهدوء الآن بعد أن مضى على "معرفتك" بعض الوقت.

.

. . إذا استمرّ زوجك في الإنكار فيمكنك أن تبلغيه، "اعتقدت بأنك تعرف أنني على علمٍ بتلك العلاقة، لكني كنت أداري مشاعري على أمل أن تكون حادثة عابرة، ولكني لا أرغب في التحدث عن هذا الموضوع فعلاً". سيشعر زوجك بدافعٍ أكبر للاعتراف بالعلاقة، لأنه سيعتقد فعلاً أنه بهذه الطريقة يتصرف مثل الرجل الصالح. سيشعر الرجل بأنه كان يقوم بشيء رائعٍ طوال الوقت، لكنه لم يكن يعرف ذلك.

دعنا الآن نأخذ مثالاً تشك فيه بأن عدداً من الموظفين الذين يعملون في متجرك يقومون بسرقة أموال.

. . ابدأ محادثة مع موظفيك، ثم دعها تتجه عفوياً نحو موضوع السرقة. يمكنك أن تسأله عندها: "أوه، كنت أعرف ماذا يجري منذ البداية".

. . "كان من المحتم أن تعرف بأني أعرف. هل كنت تعتقد بأن أحداً لن يعرف بما يجري طوال هذه المدة؟ آمل أن لا تكون قد اعتقدتَ بأنني مغفل تماماً". (إنها جملة عظيمة لأنه لا يريد أن يوجّه إليك إهانة فوق كل شيء آخر).

. . "أعلم بأنك استمريت بعملك هذا لأنك كنت خائفاً مما يفعله الآخرون. لا بأس في ذلك فعلاً. إنني أعلم أنك لست من هذا النوع من الأشخاص". هل أدركت مدى نجاح هذه الخطوة؟ يُشعره الاعتراف بأنه رجلٌ طيب، من ذلك النوع الذي يأمل رئيسه فيه.

.

المتتالية الهجومية الرابعة

الافتراض المباشر/رمية في الظلام

. . تُستخدم هذه المتتالية عندما تمتلك إحساساً داخلياً بأن أمراً ما يسير على غير ما يرام، لكن من دون أن تكون واثقاً من ذلك، ومن دون أن تمتلك دليلاً يدعم ما تفكّر فيه. تجبره هذه المتتالية على التحدث حول أي شيء يعتقد أنه أخطأ فيه. ستُدهش بما ستسمعه منه. تذكّر أن تثبت على موقفك، وأن لا تتراجع عنه حتى تسمع اعترافاً مهماً. لا بد أننا جميعاً فعلنا أشياءَ لا نفتخر فيها. تفتح فعلاً متتالية الأسئلة هذه بوابات الذاكرة على مصراعيها. ستجد نفسك في موقع قوي لأنك تسيطر على مجرى المحادثة، أي أنك تمتلك كل الأوراق في يديك. تقع مهمة تحديد الأمور الخاطئة التي جرت على عاتق الشخص الآخر، وكذلك عملية تصحيح ذلك الخطأ. يتعيّن عليك تحضير المشهد أولاً: أي يجب أن تكون مقتضباً ومتحفّظاً بعض الشيء، أي أن تظهر وكأن أمراً خطيراً يُثقل كاهلك. يتسبب تصرفك هذا بتسارع أفكار الشخص الآخر في سعيه إلى إيجاد طرق تشرح مدى "خطأ الطرق التي اتبعها".

. . يمكنك القول: "اكتشفتُ لتوي، وعرفتُ أنني تعرضت للأذى فعلاً]الصدمة أو المفاجأة[. أعرف تماماً أنك ستكذب عليّ، وأنك ستُنكر ما سأقوله لك، لكنني لا أريد سوى أن تعرف بأنني أعلم". يختلف هذا كثيراً عن قولك، "لا تكذب عليّ". إن قولك "أعرف أنك ستكذب عليّ" تكون قد ركّزت على (أ) إنه مذنبٌ بأمرٍ ما، و (ب) إنك تعرف ما هو هذا الأمر. أما المسألة المهمة في هذا الوقت فهي معرفة ما إذا كان بريئاً. لاحِظ هنا أنك لا تطلب شيئاً. يُظهر قولك "لا تكذب عليّ من فضلك" أنك لا تعرف ما هي الحقيقة، ومن شأن هذا أن يضعك في موقفٍ أضعف.

.

. . يمكنك أن تقول: "أعتقد أننا نعرف الأمور التي أتحدث عنها. يتعيّن علينا تنقية الأجواء، لذلك نستطيع البدء بما ستقوله أنت".

.

. . يمكنك هنا أن تكرّر عبارات مثل، "أنا متأكد من أنك ستتذكر"، و "كلما انتظرت أكثر، كلما عيل صبري".

.

. . حان الوقت الآن كي تضيف قليلاً من الضغط الإجتماعي. تعيد هذه الخطوة التشديد على أن تأكيدات هي ، وليست شكوكاً. "تحدثنا جميعاً عنها، والكل يعرف ماذا جرى". يبدأ الشخص في هذه المرحلة بالتساؤل عن الأشخاص الذين يعرفون ماذا جرى، وكيف عرفوا ما جرى. ما إن يحاول الحصول على هذه المعلومات، حتى تعرف بأنه مذنب.

.

المتتالية الهجومية الخامسة

مَن، أنا؟

. تنجح هذه المتوالية جيداً عندما لا يكون بحوزتك أي دليلٍ حقيقي يدل على أن شخصاً ما قد أخطأ بحقك، لكنك تعتقد، مع ذلك، بأنك محقٌ في افتراضك بأن ذلك الشخص مذنب. دعنا نفترض أن منزل السيد وديع قد تعرّض للسرقة. اقتنع وديع بأن صديقته السابقة، التي قطع علاقته معها حديثاً، هي المذنبة، لكنه لم يكن متأكداً. احتفظت الفتاة بمفتاح الشقة معها، لكنه لم يكن متأكداً من شكوكه. لم تختفِ من الشقة سوى بعض المجوهرات الثمينة التي كان يخبئها جيداً. حامت شكوكه أيضاً حول مدبرة المنزل، وفنيّ الكهرباء، اللذين أنهيا بعض الأعمال لتوهما، بالإضافة إلى وجود احتمال أن تكون السرقة عشوائية. أدرك الرجل أن مجرد إحضار صديقته السابقة واتهامها بالجريمة سيكون أمراً عقيماً. ستعمد الفتاة إلى إنكار كل علاقة لها بالحادثة، وسيجد الرجل نفسه من دون دليل، ومن دون الحصول على اعتراف. فضّل الرجل أن يمضي بقضيته كالتالي.

اتصل بها هاتفياً كي يعلمها، بطريقة غير اتهامية، بأن شخصاً ما دخل منزله، وأن بعض الأغراض قد فقدت. حاولت الفتاة أن تبدو مندهشة، وسارعت إلى السؤال عما حدث. سأورد فيما يلي مثالاً قصيراً عن نوع المحادثة التي يُحتمل أن تنشأ.

وديع: يريد رجال الشرطة التحدث مع جميع الأشخاص الذين يستطيعون الدخول إلى المنزل. إنهم يريدون التحدث معكِ، لأنك ما زلتِ تحتفظين بمفتاح الشقة. إنني متأكد من كونه إجراءً روتينياً. لستِ من ضمن المشبوهين بالطبع.

الصديقة السابقة: لكنني لا أعرف شيئاً عن الأمر.

وديع: أوه، أعرف ذلك. إنه مجرد إجراء روتيني على ما أعتقد. قالت إحدى جاراتي إنها تمكّنت من تدوين بعض أرقام تسجيل السيارة التي كانت متوقفة أمام منزلي في ذلك اليوم.

الصديقة السابقة: ( ) حسناً، مررت بسيارتي قرب الحي الذي تسكنه في ذلك اليوم. توقفت كي أعرف ما إذا كنتَ في المنزل، لكنني غادرته لأنك لم تكن موجوداً.

قد نجحت الفتاة في تبرير وجودها في الحي في ذلك اليوم. ترافق ذلك مع إثبات إما أن الأمر كان مجرد صدفة، أو أنها مذنبة. لكنها لو كانت بريئة لما تابعت المناقشة بهذه الطريقة. مضى وديع في تقديم مزيد من الدلائل.

وديع: أوه، حقاً؟ حسناً، أجرت الشرطة اختبار البصمات أيضاً. لا بد من أنهم سيصلون إلى نتيجة ما.

الصديقة السابقة: عن أي اختبار تتحدث؟

وديع: أوه، رشّت الشرطة البودرة تمهيداً لرفع البصمات و...

فكّرت الفتاة عندها أن الشرطة قد ترفع بصماتها بسبب وجوده في المنزل من قبل. عرف وديع الآن بأنها متورطة، لكن انهيارها لم يحدث

قبل مرور عشر دقائق أخرى حين اعترفت. اعترفت بدايةً بأنها تواجدت في المنزل، ثم بأخذها للمجوهرات.

. . يفضّل أن تعرّف الشخص الذي تشتبه به بالوضع بطريقة تدريجية.

. . انتبه عندما تقدّم الدليل إن كان يواجه كل جملة بتفسيراتٍ من عنده، وذلك كي تعرف كيفية إساءة فهمه لها. دعنا نفترض على سبيل المثال بأنك تشتبه بزميلٍ لك في قيامه بإتلاف بعض ملفاتك على أمل أن يسبقك إلى نيل الترقية. يجدرٍ بك أولاً تحضير المسرح، وذلك بأن تخبره بأنك لا تستطيع العثور على بعض الملفات المهمة. قل له بعد ذلك شيئاً يماثل: "حسناً، من حسن حظي أن مساعِدتي الجديدة لاحظت أحدهم قرب آلة تقطيع المستندات قبل أيام. قالت لي بأنها ميّزت وجهه، لكنها لم تعرف اسمه". لاحظ عند هذه النقطة ما إذا كان مستعداً لتقديم سبب كي يُخلط ما بينه وبين "المذنب الحقيقي". يُحتمل أن يخبرك أنه تواجد هناك كي يُتلف بعض مستنداته الخاصة به. لن يجد الشخص البريء حاجة تدفعه للتفسير كي يتجنّب احتمال أن يُتّهم عن طريق الخطأ.

.

. . تابِع بتقديم مزيد من الحقائق التي يستطيع الشخص الآخر أن يقوم بتفسيرها. تيقن بأنك وضعت يدك عليه ما إن يبدأ بالكلام عن سبب "ظهور الموقف بالطريقة التي بدا فيها".

.

المتتالية الهجومية السادسة

الاتهامات العنيفة

ستعمد في هذه المتتالية إلى توجيه الاتهام للشخص الآخر بالقيام بكل شيء، وأي شيء، تحت هذه الشمس. إذا اتهمته بالقيام بكل الأشياء الخاطئة المحتملة، ستحصل على اعترافٍ منه بالأشياء التي قام بها فعلاً. لن يعلّق ذلك الشخص أهمية كبرى على تلك الأمور التي اعترف بها، وذلك بالنظر إلى كثرة الأمور التي تتهمه بها.

. . وجِّه الاتهام إليه بأنه أقدم على ارتكاب كل أمور الغش والخيانة التي يُمكن للمرء أن يتخيلها، لكن يجدر بك أن تفعل ذلك بطريقة توحي بأنك سئمتَ من أعماله.

. . تستطيع الآن أن تعرض الأمر الذي تعتقد بأنه قام به فعلاً. سيقدم هذا الرجل شرحاً للخطأ الذي أقدم عليه، في محاولةٍ منه لتبرئة نفسه من التهم الأخرى. سيُقدم بالطبع على إظهار براءته التامة من الاتهامات الأخرى.

يمكنك صياغة كلماتك على النحو التالي: "أعني أفهم أن يُقدم رجلٌ

مثلك]على أي شيء تشك في قيامه به[، لكن من الصعب أن نتصور قيامك بكل تلك الأمور الأخرى".

يُحتمل أن تتلقى رداً يشبه، "لا، لقد سرقت ذلك الملفّ فقط. فعلت ذلك بسبب الضغط الذي يمارَس من أجل إتمام المهمة، لكني لن أُقدم مطلقاً على بيع أسرار المهنة!" تبقى الطريقة الوحيدة المفتوحة أمامه لإثبات براءته من كل اتهاماتك العنيفة هي شرح السبب الذي دفعه إلى القيام بما تشك بأنه أقدم عليه بالفعل.

.

. . تسهم هذه المرحلة في زيادة نسبة القلق عند الشخص المذنب. تُشعره هذه الحركة بأن أمره قد اكتُشف. إذا لم تتمكن من الحصول على الإجابة التي تريدها فما عليك إلا العودة إلى المرحلة الأولى لكي تطرح السؤال ثانية.

.

المتتالية الهجومية السابعة

هل هناك سبب؟

. . يتعيّن على الشخص في هذه المتتالية أن يرفق إجابته على سؤالك بمعلومات، وأن لا يكتفي بالإنكار. مثلاً، إذا ما أردتَ أن تعرف ما إذا كانت مساعِدتِك قد خرجت الليلة الماضية من منزلها عندما قالت لك بأنها مريضة، يُحتمل أن يكون سؤالك على الشكل التالي "مررت بسيارتي قرب منزلكِ الليلة الفائتة. ما كان سبب عدم تواجد سيارتكِ في الممر؟" أما إذا اكتفيتَ بطرح السؤال، "هل خرجتِ الليلة الماضية من المنزل؟" فإنها تستطيع إنكار أنها فعلت ذلك. لكنك إذا قدمت حقيقة معقولة فسترغمها على الإجابة. ستحاول في هذه الحالة تفسير عدم وجود سيارتها أمام منزلها إن كانت قد خرجت فعلاً. إذا فعلت ذلك، فستجد بأنك قد تأكدت من أن شكوكك كانت صحيحة، أي أنها لم تلازم منزلها بسبب المرض. هل أدركت كيفية نجاح هذه الطريقة؟ سيتحتّم عليها أن تُفصح عن مكان وجود سيارتها، إذا كانت المساعِدة قد أقدمت على الكذب بشأن ملازمتها المنزل بسبب المرض. يُحتمل أن تدّعي أن صديقاً لها قد استعارها، أو أنها خرجت من أجل إحضار دواء للرشح الذي أُصيبت به، أو لأي سبب آخر. أما إذا كانت في منزلها بالفعل بسبب المرض، فإنها ستكتفي بالرد بأنك على خطأ، لأن سيارتها كانت في الممر أمام منزلها.

. . إذا أردتَ أن تعطي مساعِدتك فرصة إضافية أخرى كي تُثبت براءتها، أو تقديم شرحٍ يفسّر "الحقيقة" التي تمتلكها. يمكنك أن تقول: "أوه، يا للغرابة. اتصلت بمنزلك فأجابتني الآلة المجيبة". يُحتمل أن ترد على كلامك هذا بالقول "أوه، أردت أن أرتاح، لذلك شغّلت الآلة المجيبة". يجدر بك أن تتذكر هنا بأنها إذا كانت مذنبة فسوف تبحث عن أي طريقة كي تطابق روايتها

للحقائق التي تمتلكها أنت. يُحتمل أنها تكذب إذا فعلت ذلك. يحسُن بك أن تتذكر عند هذه النقطة احتمال أن يكون صديقها قد أقدم فعلاً على استعارة سيارتها، وأنها شغّلت الآلة المجيبة بالفعل. ستبدأ هذه التفسيرات، رغم كل شيء، بالظهور وكأنها مصطنعة.

ستجد مساعِدتَك هذه نفسها مضطرة إلى رواية أكاذيب جديدة كي تؤكد مصداقية الأكاذيب السابقة، لذلك ستجد أمامك عدة جملٍ تستطيع تفحصها بحثاً عن إشارات تدل على الخداع.

.

. يُعتبر التحديق سلاحاً رهيباً برغم أنه لا يُستخدم كثيراً. يُنتج التحديق نتائج مختلفة بحسب المواقف المختلفة. يكوّن التحديق شعوراً بالمحاصرة عند الشخص الذي يأخذ موقفاً دفاعياً. إن حملقتك هذه تخترق فضاءها الشخصي، وهذا ما يكوّن لديها شعوراً ذهنياً بالذعر بسبب وجودها في حيزٍ ضيق. ستجد تلك المساعِدة بأن الطريقة الوحيدة للتخلص من هذا المأزق تكمن في أن تخبرك الحقيقة. حدِّق بعينيها، ثم قم بطرح السؤال عليها مجدداً.

.

المتتالية الهجومية الثامنة

شهادة الطرف الثالث

تُعتبر هذه المتتالية من بين أقوى المتتاليات، لكن بشرط حصولك على تعاونٍ من طرف ثالث. تُكسبك هذه المتتالية أقصى قدرٍ ممكن من المصداقية، لأنها تزيل كل الشكوك في وجود الخداع من جانبك.

تشك في أن أحد موظفيك يكلف شخصاً آخر في ختم بطاقة حضوره إلى العمل نيابةً عنه.

. ا. احصل أولاً على مساعدة صديقٍ أو زميلٍ في العمل، ثم كلّف هذا الصديق بتوجيه الاتهام نيابةً عنك. يمكنك صياغة السؤال على الشكل التالي "يا جميل، كنتُ أتحدث مع سناء عندما أخبرتني بأنها سئمت من مشاهدتها تكليفك شخصاً آخر ختم بطاقة حضورك، كي تتمكن من ترك العمل باكراً".

يقلق جميل عند هذه النقطة من عدم استحسان سناء لما يقوم به فقط. يعود ذلك إلى أن صديقك يتمتع بمصداقية كبيرة، لأننا عادةً لا نشك في أن يقوم طرف ثالث بالاشتراك في خطة من هذا النوع.

.

. إذا أصّر الشخص الآخر على عدم الاعتراف، فيمكنك تحويل الانتباه مع جملة "هل تمزح؟ إنه أمرٌ معروف، لكني أعتقد أنني أعرف بأنك تستطيع تسوية الأمور معها". يحسن بك هنا أن تنتظر قليلاً إذا ما نجحت هذه

الخطوة. لن يكترث الشخص البريء في تسوية الأمور مع شخصٍ آخر بسبب أمرٍ لم يقترفه.

.

. "حسناً، لكن هل أنت متأكد؟" يُحتمل في هذه المرحلة أن يدل أي تردّد من جانب الشخص المذنب على وجود الذنب عنده، أي أنه يحاول موازنة خياراته.

.

المتتالية الهجومية التاسعة

التفاعل المتسلسل

تساعدك هذه المتتالية على إحداث تفاعل متسلسل ينطلق من التصرفات المخادِعة للشخص. بمعنى آخر، سيجد الشخص الآخر أمامه فرصةً جديدة للاستفادة منها، وذلك عن طريق الاعتراف بأفعاله السابقة. تستند هذه المتتالية على افتراض أن ذلك العمل الخاطئ حدث، وتجعل المحادثة تبتعد عن ذلك العمل. إذا ما أردتَ الحصول على اعتراف ستجد أن المحادثة تبتعد عن موضوع أفعاله. إذا لم يحدث ذلك فيُحتمل أن يلجأ إلى الكذب، أو أنه يتخذ موقفاً دفاعياً. إن ردات الفعل هذه لا تفيد كثيراً. إذا لم تتركز المحادثة على الأمور التي قد سبق له أن فعلها، فإن احتمالات حصولك على اعترافٍ بأفعاله تتزايد، لأن الشخص الآخر يفترض مسبقاً بأنك تمتلك دليل إدانته بين يديك.

تشك في أن عدة موظفين في متجرك يسرقون الأموال منه.

. وجّه دعوةً للاجتماع وجهاً لوجه مع أحد الموظفين، ودع ذلك الموظف يعرف بأنك تبحث عن أحد الأشخاص كي يتولى مسؤولية برنامج مكافحة السرقة الداخلية للشركة بأكملها.

... "إننا نبحث عن شخصٍ يعرف كيف حدث هذا الأمر. لا تقلق في هذه المرحلة لأنك لن تقع في أي مشكلةً. قد علمنا بحدوث الأمر منذ مدة، لكننا مهتمون بمعرفة مدى فعاليتك. يا للروعة! إننا نشعر بأنك ستعرف كيفية منع أمورٍ مثل هذه، لأنك تعرف كيف تجري. أعرف أن هذا أمر غير اعتيادي، لكن هذه حالة غير اعتيادية أيضاً.

سيشعر ذلك الموظف بارتياحٍ تجاه أفعاله السابقة، لكن مركزه الجديد يعتمد على آثامه السابقة. إن إنكار ما فعله في السابق سيجعله يخسر هذه الترقية الكبيرة. أما إذا قصصت ما عندك بطريقة مقنعة فستجد عنده الدافع للتفاخر بآثامه.

.

. "أتعرف، قلت لهم إنك ستخشى كثيراً المناقشة الصريحة حول هذا الموضوع.]لاحِظ القوة التي تحملها عبارة "مناقشة مفتوحة". إن هذه العبارة هي أفضل بكثير من "اعترف"، أو "توقف عن الكذب"[كانوا على خطأ، بينما كنتُ مصيباً (على حق)".

تنجح هذه الطريقة في العادة لأنه بات يشعر الآن أنه مهما كانت هوية أولئك الأشخاص، فإنهم يقفون إلى جانبه. سيتردد قليلاً قبل أن يخذلهم. يحسن بك أن تلاحظ التردد من جانبه، لأنه إذا كان مذنباً فسيوازن الخيارات المتاحة أمامه. يستغرق هذا بعض الوقت، لأن الشخص البريء لن يضطر إلى التفكير في أي شيء. أما الشخص المذنب فلديه الخيار في الاعتراف، أو عدم الاعتراف.

المتتالية الهجومية العاشرة

الرابطة المفقودة

تُستخدم هذه المتتالية عندما تتكوّن لديك فكرةً طفيفة عما يجري، لكنك لا تعرف كل التفاصيل. ستقدّم هنا كل المعلومات التي بحوزتك لكي يصدّق بقية المعلومات التي ستعرضها أمامه. تُستخدم هذه الطريقة أيضاً مع عبارةٍ سحرية أساسية، وستعرف أنه مذنب إذا ابتلع الطعم.

تظن أن حماتك قد تكون استأجرت باحثاً (محقِّقاً) شخصيّاً ليتعقّبك.

. أخبِرها]المرأة التي أخطأت بأمر ما[أمراً تعرف أنه حقيقي. "أعرف أنك لستِ مغرمة بي، وأنكِ عارضتِ الزفاف في البداية، لكنكِ تعديتِ حدودكِ كثيراً هذه المرة".

. "أعرف كل شيء عن المحقق. لماذا كان هذا الأمر ضرورياً برأيك؟"

. "أتعرفين شيئاً، إنني أشعر باضطراب كبير يمنعني من التحدث عن هذا الأمر الآن".

إذا لاحظت بأنها أصبحت هادئة فلربما يعني ذلك بأنها مذنبة. أما إذا لم تكن لديها فكرة عما تتحدث عنه، فيمكنك أن تتأكد بأنها لا تكترث إذا كنت مضطرباً بشكلٍ يمنعك من التحدث عن هذا الأمر، أم لا - لأنه ما من سبب لديك كي يُشعرك بالاضطراب.

ستحترم المرأة المذنبة طلبك هذا لأنها لن ترغب أن تُغضبك أكثر. أما المرأة البريئة فستغضب منك كثيراً لأنكَ اتهمتها بأمرٍ لم تقترفه، وسترغب بمناقشته .

المتتالية الهجومية الحادية عشرة

الإدانة أو القلق

. . الأمر الأساسي في هذه المتتالية هو عدم توجيه الاتهام، بل إعطاء المعلومات فقط. إن ردّ الرجل الذي تشتبه به سيعطيك فكرة عما إذا كان بريئاً أم مذنباً.

تستكشف هذه المتتالية الإطار الذهني للشخص عندما يواجَه (أو تواجَه) بمعلومات جديدة. دعنا نفترض هنا أن باسمة تُجري فحوصاً روتينية، وأن طبيبها حصل على نتائج فحص دمها. يتصل الطبيب بها هاتفياً كي يُعلمها بأنها أُصيبت بعدوى فيروس هيربس (الذي يتسبب بالتهابات جلدية). راحت باسمة تتذكر الشركاء الذين مارست معهم الجنس في الآونة الأخيرة. اقتنعت بعد طول تفكير أن العدوى أصابتها من ميشال أو سنان. أدركت باسمة بأنها لن تحصل على نتيجة فيما لو اكتفت بسؤال المشتبه بهما عما أذا كانا أصاباها بعدوى الهيربس عن قصد، وأن أغلب الاحتمالات تشير إلى أنهما سينكران ذلك. قررت باسمة أن تنهج نهجاً آخر لأنها كانت ماهرةً، لحسن الحظ، في فن كشف الخداع.

اتصلت المرأة بالرجلين، وأخبرتهما بطريقة عرضية بأنها اكتشفت حديثاً أمر إصابتها بعدوى الهيربس. أفادت الردود التي تلقتها من الرجلين في معرفتها الرجل المذنب. ردّ الرجلان بالطريقة التالية بعد أن سمعا أخبار باسمة:

ميشال: حسناً، لا تنظري إليّ. لم أنقل العدوى إليكِ! إنني رجلٌ نظيف.

سنان: أنتِ ماذا! منذ متى وأنتِ مصابةٌ بهذا الداء؟ يُحتمل أن تكوني أنتِ التي نقلتِ العدوى إليّ! لا أصدّق هذا. هل أنتِ متأكدة.

هل ظهرت لدينا الجهة المذنبة؟ إذا خمّنت بأن ميشال هو المذنب فقد أصبت. أخذ الرجل موقفاً دفاعياً، وافترض بأنه متهم بنقل العدوى إليها، وذلك ما إن سمع بإصابة آخر شريكة له بمرضٍ غيرِ قابلٍ للشفاء، كما إنه ينتقل بسهولة. لم يكترث الرجل بصحته هو لأنه مقدماً بأنه مصاب. أما سنان، في المقابل، فقد افترض أن المكالمة تهدف إلى إعلامه باحتمال أن تكون المرأة قد نقلت المرض إليه. شعر سنان بالغضب لأنه قلق على صحته، بينما أراد ميشال، ببساطة، أن يجعل باسمة تصدق بأنه ليس مذنباً.

سنستعرض مثالاً آخر. دعنا نفترضبأنك تعمل في قسم خدمة الزبائن في متجرٍ يبيع أجهزة الكمبيوتر. أرجع أحد الزبائن إحدى الطابعات كي يستبدلها مدعياً بأنه اشتراها قبل أيامٍ قليلة فقط. جلب الرجل الطابعة موضبةً في صندوقها الأصلي، كما أظهر الإيصال الذي يتمتع بأهمية خاصة. تكتشف أثناء تفحصّك لهذه الآلة أن قطعةً ضرورية، وغالية الثمن، ويسهل فكّها، غير موجودةٍ فيها. يفسّر فقدان هذه القطعة سبب عدم اشتغال (عمل) الآلة بالطريقة الصحيحة. ها هنا ردان محتملان من المحتمل أن تحصل عليهما بعد إعلام الزبون باكتشافك.

الرد الأول (دفاعي). "لم أنتزع هذه القطعة. كانت الطابعة على حالتها هذه عندما اشتريتها".

الرد الثاني (هجومي). "ماذا؟ لقد بعتني طابعة من دون قطعةٍ ضرورية؟ أضعت ساعتين في محاولة مني جعل هذه الآلة تعمل".

هل لمست مدى فعالية هذه الطريقة؟ يمتلك الشخص الذي يعطي الرد الثاني كامل الحق كي يتضايق، لأنه لم يخطر على باله أنه سيتهم بأي شيء. أما الشخص الذي يعطي الرد الأول فيعرف أنه لم جعل هذه الطابعة تعمل لأنهانتزع القطعة منها. لم يخطر بباله أن يصبح غاضباً. افترض هذا الرجل مسبقاً أنه سيتَّهم بنزع القطعة، لذلك يأخذ موقفاً دفاعياً عندما تُعلمه بأن القطعة مفقودة.

.

الطور الثالث

إحدى عشرة نصيحة فضية: كيف تحصل على الحقيقة من دون انتزاعها انتزاعاً

يمكن استخدام النصائح الفضية الإحدى عشرة التالية بشكلٍ منفصل، أو بحسب ترتيبها، الواحدة بعد الأخرى، وذلك حتى تحصل على الجواب الذي تريده. صممت هذه النصائح كي تحمل الشخص المذنب على الاعتراف. يُمكن استخدام هذه النصائح في أي ترتيب كان، لكنك ستلاحظ أن بعضاً منها يناقض بعضها الآخر. يُقصد من هذا الأسلوب معرفة أيٍ منها تتناسب مع حالةٍ معينة، ثم ترتيبها في التسلسل المناسب.

يجدر بك أن توحي بالحماسة والصدق عند استخدامك هذه النصائح. تصل فعالية هذه النصائح إلى حدّها الأقصى عندما توحي بالصدق التام في كل ما تقوله. يحسُن بك أن لا "تفضح نفسك" بارتكاب الأخطاء ذاتها التي تظهر في الإشارات التي ناقشناها سابقاً. ستلاحظ أن الإشارات التي تدل على وجود خداع قد وردت في ترتيب معاكس. إذا لم تتورط بإظهار هذه الإشارات فإن الشخص الذي تتحدث معه سيدرك على مستوى الوعي، واللاوعي، عنده بأنك صادق. لا تنسَ أيضاً أنه يتوجب أن يؤمن هذا الشخص بأن ما تقوله هو الصدق. إذا هدّدت بفعل شيء ما فيجب أن يكون تهديداً معقولاً، وإلا فلن يبتلع الطعم. ننصحك هنا أن تتبع التقنيات التالية إذا أردتَ الإيحاء بالنزاهة والصدق:

= حدّق بعينَي الشخص مباشرة.
= استخدِم حركات اليدين من أجل التشديد على الرسالة التي تريد إيصالها.
= استخدِم الإشارات المتغيرة التي تتوافق مع المحادثة.
= قِف، أو اجلس، باستقامة - ومن دون استرخاء.
= لا تبدأ المحادثة بعبارات مثل "كي أخبرك الحقيقة..." أو "كي أكون صادقاً تماماً معك...".
= واجِه الشخص الآخر مباشرةً. لا تتراجع.

لا تنسَ الجزرة أبداَ!

"وهكذا يمضي لاكي..." إنها عبارة اعتدنا أن نسمعها في ميادين سباقات الكلاب عند بداية السباق. ترمز كلمة لاكي هنا إلى أرنبٍ متخمٍ يجري في المضمار أمام الكلب الموجود في الطليعة. إن وجود ذلك الأرنب يعطي الكلاب الأخرى حافزاً كي تركض بطريقة أسرع. يشبه الكاذبون هذه الكلاب بطرقٍ كثيرة. إنهم يحتاجون إلى حافزٍ كي يعترفوا، لكن فعالية الحافز تتزايد بحسب الطريقة المحددة التي يقدّم بها. يتعيّن أن تكون مكافأة الاعتراف فورية وواضحة ومحددة ومهمة. إنك لا تستطيع أن تكتفي بمجرد إبلاغ الشخص الآخر بالأمور التي سيحصل عليها إذا كان صادقاً، أو تلك الأشياء التي سيخسرها إذا استمر بالكذب، بل يتعيّن أن تجعل هذه المكافأة ملموسةً لديه - بل وملموسة جداً في الواقع، بحيث يستطيع أن يشعر بها ويتذوقها ويلمسها ويراها ويسمعها. اجعل هذه المكافأة حقيقة بالنسبة إليه. دعه يستمتع بلذة أن يكون صادقاً، ويشعر بألم الاستمرار بالكذب. استخدم أكبر عددٍ من الحواس بقدر ما تستطيع، وعلى الأخص الحواس البصرية والسمعية والحركية. يجدر بك أن تحضّر صوراً يستطيع ذلك الشخص أن يراها، أصواتاً يستطيع سماعها، وإحساساتٍ يكاد يشعر بها. إن هدفك في هذه المرحلة أن تجعل هذه التجربة واقعية بقدر الإمكان.

إن أفضل طريقةٍ كي تفعل هذا هي أن تحدّد الإيجابيات في البداية، وتنتقل بعد ذلك إلى تحديد السلبيات وتقديم الخيار. يجدر بك هنا أن تستخدم هذا النوع من الصور الذهنية عن طريق النصائح الفضية.

دعنا نأخذ مثالاً هنا بأنك رئيس تحقق في احتمال أن يكون الموظف الذي يعمل بإمرتك يسرق أموالاً من الشركة. يمكنك التحدث معه بهذه الطريقة: "يتعيّن عليك يا باسل أن تخبرني القصة بكاملها(*) كي ننتهي من هذا الموضوع. اسمع لديَّ خطط عظيمة تتعلق بك. أتعرف ذلك المكتب الموجود في زاوية الشارع، والذي يتميز بأرضيته الرخامية الخضراء، وردهته المحتوية على مرايا؟ حسناً، ستجد نفسك قريباً وراء ذلك المكتب الضخم المصنوع من خشب السنديان، كما ستدير قسمك الخاص بك. سيكون لديك مساعِدتكَ الخاصة بك - وقد تكون كاميليا. وعندما تقود سيارتك إلى العمل كل صباح، ستركنها في المكان المخصص لك. ستتمكن أيضاً من حضور اجتماعات غداءات العمل للمدراء التنفيذيين الشهرية، بالإضافة إلى استخدام منزل الشركة في هاواي الذي سيكون تحتتصرفك أيضاً".

هل رأيت الآن كيف ساعد الخيال باسل على تصوّر نفسه في مركزه الجديد؟ تحولت ترقيته "المنطقية" إلى تجربة عاطفية.

توقف الآن بصفتك المسؤول عن باسل، وتأوه، ثم أكمِل عبارتك بأفضل لهجة أبوية تمتلكها. "لكن، للأسف، لن تتحقق هذه الأمور إذا لم

نحل مشكلة الأموال المفقودة. إن أخذ المال هو شيء مهم، وأعتقد أننا جميعاً نرتكب الأخطاء. سبق لي أن ارتكبت أخطاء، وأنت كذلك، وجميعنا فعل ذلك. لكنني لا أستطيع أن أدع شخصاً كاذباً يعمل عندي. أما إذا انتظرت قسم المحاسبة كي يخبرني عن الأمر، فسيتحتم عليّ أن أطردك من العمل في أسرع وقتٍ ممكن. تعرف، للأسف، كيف تسير هذه الأمور هنا. سيصعب عليك كثيراً إيجاد وظيفةٍ أخرى. ستتسكع في الشوارع من بابٍ إلى بابٍ بحثاً عن عملٍ وستجدها كلها موصدة في وجهك يوماً بعد يوم. أنا واثق من أنك لا تحب أن تواجه زوجتك كل ليلة وأنت تخبرها بأن الحظ لم يحالفك في إيجاد عمل جديد. قل لي الآن ماذا تفضّل؟ ذلك المكتب الذي يقع في زاوية الشارع، أم أنك تفضّل مواجهة الخجل والألم الناتجيْن عن خسارة كل شيء؟

حافظ على توافق (تماسُك) موقفك قبل كل شيء

حافِظ على ثبات موقفك، وتذكر أننا جميعاً نتواصل على مستويين: كلامي (شفهي) وغير كلامي. مثلاً، عند إعطائك إنذاراً (أو مهلة أخيرة) إلى شخصٍ ما، يتعيّن عليك أن تتأكد بأن تواصلك غير اللفظي يتوافق مع كلماتك. إذا أبلغت شخصاً ما بأنك "سئمت من الكذب وتعبت منه"، وبقيت في مكانك فلن تكون مقنِعاً جداً. يتعيّن عليك في هذه الحالة أن تنهض وتسير نحو الباب. تذكّر دائماً بأنك تستطيع العودة بعد أن تفكّر باستراتيجية جديدة فيما بعد. يتعيّن على سلوكك أن يعكس شدة موقفك، وحماستك له.

نصيحة سريعة: يمكنك استخدام اسم الشخص الآخر عندما تتحدث معه. يميل الناس إلى الإصغاء بانتباه أكثر، ويستجيبون بإطاعة أكثر، عندما يسمعون اسمهم.

النصيحة الفضية 1

إذا كنت تعتقد بأن الأمور سيئة،

انتظر حتى تسمع هذه!

تنجح هذه النصائح كثيراً لأنها تُجبر الشخص الكاذب على التفكير بطريقة عاطفية، بدلاً من التفكير بطريقة منطقية. تخفّف هذه الطريقة كثيراً من عبء ذنبه، لأنها تُشعره بأنه ليس وحده، وتشجعه لأنها تكوّن لديه شعوراً بقليلٍ من الغضب أو الفضول. تشعره هذه الطريقة أيضاً بأنه يتبادل المعلومات معك بدلاً من إعطائك بعض هذه المعلومات مقابل لا شيء.

: "إن السبب الذي دفعني كي أطرح عليك هذه الأسئلة هو

أنني فعلت بدوري بعض الأمور التي لا أستطيع أن أفخر فيها. إنني أفهم السبب الذي يدفعك إلى... وهذا يدفعني إلى بعض الارتياح. إنني لا أشعر الآن بالسوء".

سيعمد الشخص الآخر عند هذه النقطة إلى أن يكون أكثر تحديداَ بشأن الأمور التي اقترفتها. يتعيّن عليك هنا أن تكون أنت البادئ بالحديث. حافظ على ثبات موقفك هذا لأنه لن يلبث أن يعترف.

النصيحة الفضية 2

كان حادثاً. حقاً!

إنها استراتيجية عظيمة لأنها تجعل الشخص الآخر يشعر بأنه من الضروري أن يعرف ماذا حدث بالضبط. فعل الرجل أمراً خاطئاً. هذا صحيح، لكن ذلك لم يعد مصدر قلقك. تمضي بعد ذلك إلى تحويل تركيزك على نوايا الشخص الآخر، وليس على أعماله. يسهّل هذا الأسلوب الاعتراف بسلوكه، كما "يبرّر" تفسيره لذلك السلوك على أنه غير مقصود. يشعر ذلك الشخص بأنك تهتم بدوافعه. يعني ذلك أنك سمحت له أن يعرف أن مصدر قلقك لا يتعلّق فعله هو، بل الذي دفعه إلى ارتكابه.

: "أنا أفهم بأنك لربما لم تخطط لما حصل، لكن الأمور أصبحت خارج نطاق السيطرة أحياناً، ولا بد من أنك تصرفت من دون تفكير. أنا راضٍ بالتفسير الذي تقدمه - قلت إن ذلك كان حادثاً عرضياً، أليس كذلك؟ لكنني لا أظنّ أنني سأسامحك في يومٍ من الأيام لو فعلتَ ذلك عمداً. يتعيّن عليك، من فضلك، أن تبلغني بأنك لم تفعلها عمداً".

النصيحة الفضية 3

الارتداد

يتسبب إطلاق رصاصة بارتدادٍ نفسي فعلي. يساعدك المثال التالي على إبلاغه بأنه فعل أمراً جيداً، وليس سيئاً. سيجد الشخص الآخر نفسه مصدوماً بهذا الأسلوب.

تشكّ في أن رياض يسرق أموالاً من الشركة، فتصمّم على معرفة ما إذا كان هذا الأمر صحيحاً، وإن كان الأمر كذلك، فإنك تريد معرفة منذ متى يحدث ذلك.

: "مرحباً يا رياض، أعتقد أنه بإمكاننا، أنا وأنت، أن نصبح شركاء أثرياء. يظهر أنك تدخّلت في أعمالي قليلاً، لكن لا بأس في ذلك. نستطيع أن نعمل معاً أيها الشيطان العجوز". يجدر بك هنا أن تبدو مسروراً لأنك تعرف ما يفعله.

تشكّين في أن زوجك يخونك مع امرأةٍ غيرك.

: "أتعرف يا حنا، صحيحٌ أنني غير راضٍ عما يدور خلف

ظهري]تُقال هذه العبارة من أجل إظهار المصداقية، لأن الانطلاق بعبارة صادقة يجعل العبارات التالية أكثر قبولاً للتصديق[، لكن كان يُفترض بك أن تقول شيئاً. لو فعلتَ ذلكِ لكنت وفّرت عليك الكثير من المداورة. أعتقد أننا نستطيع، نحن الثلاثة، العمل معاً. سيجلب لنا ذلك متعةً كبيرة، لكن كل هذه المداورة تبدو سخيفة".

يا للروعة، لقد صُدم الرجل، وأصبح لديه دافع قوي ليقول الحقيقة، وعرف أن قول الحقيقة أفضل بالنسبة إليه مما كان يفعله في الخفاء. بمعنى آخر، سيعتقد الرجل أن الاعتراف سيسمح له أن يستمتع أكثر بما يفعله. أما إذا لم يكن يخدعك فسوف يعتقد بأنك جننت، لكنك ستعرف الحقيقة على أي حال.

ترغب بمعرفة ما إذا كانت الفتاة التي أجريتَ مقابلة توظيفٍ معها قد قدّمت معلوماتٍ كاذبة في ملخّص مؤهلاتها.

: "نعرف كلانا أن الجميع يعطي بعض المعلومات المبالغ فيها. أعتقد شخصياً أن ذلك يُظهر بعض الجرأة. يدلني هذا الأمر على أن الشخص الذي يفعل ذلك ليس خائفاً من تحمّل مسؤولياتٍ جديدة. هل تدليني على أجزاء الملخص التي أظهرتِ فيها أكبر قدرٍ من الجرأة؟"

النصيحة الفضية 4

الحقيقة أو مواجهة العواقب

تُستخدم هذه النصيحة بهدف إجبار منافسك على العمل معك، أو أن تخسرا كل شيء معاً. يعاكس هذا الوضع **الارتداد** "في النصيحةالتي وردت في النصيحة السابقة" تماماً. سيخسر الشخص الآخر كل شيء في هذه الحالة إذا لم يتعاون معك. سيبدو الأمر مبادلةً مفيدةً لك، بما أنك لا تملك شيئاً على أي حال (بمعنى أنك لا تعرف حقيقة ما حدث). يوضح المثال التالي هذه النقطة بشكلٍ رائع.

يكتشف مزارع بطيخ جشعٌ وشرير أن أحد الأشخاص يسرق منه بطيخةً كل ليلة. لم يستطِع القبض على اللص برغم الجهود التي بذلها. شعر الرجل بالإحباط والانزعاج فذهب ذات مساء إلى أرضه التي يزرعها بطيخاً، ثم أقدم على حقن إحدى ثمار البطيخ بسمٍ قاتل. لم يرغب الرجل أن يبدو قاسي القلب، لذلك وضع لافتةً كتب عليها "إلى الشخص الذي يسرق مني: لقد سممت إحدى ثمار البطيخ. إذا تابعت سرقة ثمار البطيخ فستخاطر بحياتك". ذهب الرجل إلى الحقل في الصباح التالي. شعر بالسرور لأن اللص لم يسرق منه تلك الليلة، لكنه وجد رسالةً موجهةً إليه جاء فيها، "عزيزي المزارع: أقدمت هذه الليلة على تسميم إحدى ثمار البطيخ. نستطيع الآن إما أن نعمل معاً، أو أن الفساد سيصيب كل الثمار".

تشك في أن مدبرة منزلك قد سرقت مالاً منك.
: "أفضّل أن أسمعها منكِ أولاً. أستطيع أن أتحمّل ما فعلتِه، أو ما حدث، لكني لا أستطيع أن أتحمّل أن تكذبي عليَّ بشأنه. سينتهي كل شيء إذا لم تخبريني. أما إذا أخبرتِني الحقيقة فيُمكن للأمور أن تعود إلى مجراها الطبيعي. إذا لم تفعلي ذلك فلا مجال لك للعمل هنا، كما أنني لن أعطيك أي شيء".

لا تستطيع أن تسمح للشخص بالاستفادة من أعماله، إلا إذا أخبرك عنها. تكمن الطريقة الوحيدة التي يستطيع بها ذلك الشخص تسوية الأمور في اعترافه بما أقدم عليه، والتعاون معك.

تسمح هذه النصيحة الذهبية للشخص الآخر بالاعتراف بخطئه، لكن مع وجود قلقٍ أقل. إنك ترغب أن توحي له أن كل شيء فعله يتلاشى بالمقارنة مع كذبه بشأن فعلته: "إن ما فعلتِه هو بكفّة - أي أننا نستطيع أن نتغاضى عنه - لكن الكذب بشأنه هو أمر لا أستطيع التعايش معه. كوني صادقةً، وسنتمكن عندها من أن نضع كل شيء وراءنا. لا تستطيعين]يا مدبرة المنزل[أن تستمري بالعمل هنا إلى أن تعترفي".

النصيحة الفضية 5

تكلم الآن، أو أصمت إلى الأبد

يعرف السبّاكون أن أفضل وقتٍ للتفاوض بشأن تحديد السعر الذي يتقاضونه هو عندما تفيض الطبقة السفلى بالمياه. يتضح لنا في هذه الحالة أن دافع مالك المنزل للتحرك يكون في أعلى مستواه عندما تبلغ الأزمة ذروتها. متى برأيك، يا عزيزي القارئ، تلجأ نقابة الطيارين إلى الإضراب؟ إنها تفعل ذلك قبل موسم الأعياد، وأيام السفر المزدحمة عند شركات الطيران. إنها لعبة اختيار الوقت المناسب.

تأتي المواعيد النهائية المحددة بنتائج ملحوظة. أتظن أنك كنت ستدفع ضرائبك بالسرعة المطلوبة لولا المهل المحددة؟ أو حتى إذا كانت هناك مهلة محددة من دون فرض غرامات تأخير؟ وما هي سرعة تسليمك لمشروعٍ حدّده رئيسك في العمل، وقال لك إن هذا المشروع يجب أن يكون على طاولته قبل أن تنصرف؟ وهل كنت ستستخدم هذه القسائم لولا انتهاء صلاحيتها؟ يمتلك كل مجالٍ من مجالات حياتنا تقريباً تاريخ مواعيد نهائية محددة مع فرض غراماتٍ تأخير؟

يضع البشر في كل مكان قيمة إضافية على كل شيء نادر، وبتعبير بسيط نستطيع القول إن الندرة تعني الجودة. يستطيع الإنسان أن يزيد قوة نفوذه كثيراً عن طريق الإيحاء بأنك ستناقش هذا الموضوع

مرةً واحدة فقط. دع الشخص الآخر يعلم أن (أ) هذه هي فرصته الأخيرة من أجل الدفاع عن نفسه، و (ب) إنك تستطيع الحصول على ما تريده من شخصٍ آخر. حاول أن تزيد من تسارع حديثك أيضاً، فكلما تكلمت بصورةٍ أسرع، كلما قلّ لديه الوقت للتلاعب بالمعلومات، كما أن هذه السرعة تعطي انطباعاً أقوى بأهمية ما تقوله.

دعنا نفترض أنك أعطيتَ مهلة محددة مترافقة مع غرامةٍ في حال حدوث تأخير. إن المهَل المحددة تفرض التحرك. إذا كان الشخص المذنب يعتقد بأنه يستطيع تبرير نفسه على الدوام، فعندها سينتهج طريقة انتظر وشاهد قبل أن يتحرك بالفعل. يمكنك أن تدع الشخص الآخر يعلم بأنك تعرف ما فعله مسبقاً، وأنك تمتلك برهاناً على فعلته، وأن اعترافه بأخطائه الآن سيعطيه الفرصة من أجل الدفاع عن موقفه.

I: أريد أن أسمعها منك الآن. إن أي كلامٍ تقوله بعد يوم غد لن يُحدث أي فرقٍ عندي".

II: "أعرف ماذا حدث/أو ما فعلَته. تمنيت أن أسمعها منك أولاً. أهتم كثيراً لسماع وجهة نظرك في الموضوع. أعلم أن كل قصةٍ تمتلك وجهين، وأريد أن أسمع وجهة نظرك قبل أن أقرر ماذا أفعل".

إن سماع هذا الكلام يعطيه شعوراً بأنه ما يزال يمتلك فرصةً إذا ما اعترف، لأن ما حدث فعلاً لا يمكن أن يكون سيئاً بقدر ما سمعت. إن اعتراف الشخص الآخر في هذا الوقت بالذات يعني تقليل خسائره.

النصيحة الفضية 6

اعكس المسار

تزود هذه المتتالية الشخص الآخر بحافزٍ غير مرئي، وغير متوقع، لقول الحقيقة. تقوم أنت بالإيحاء بأن الأمور التي وقعت، أو تلك التي أقدم عليها، كانت مقبولة ما دامت تسمح لك وله بتأسيس علاقة أفضل على المستوى الشخصي أو المهني. تقوم بإعطاء ذلك الشخص فرصة تفسير السبب الذي جعله يأخذ ذلك الخيار. تقوم أيضاً بتوجيه اللوم إلى ذاتك. تسير هذه النصيحة على الشكل التالي.

: إنني أفهم السبب الذي جعلك تقوم بذلك العمل. ومن الواضح أنك امتلكت سبباً قوياً دفعك إلى التصرف بالطريقة التي تصرفتَ بها. يُحتمل أن أحداً أساء معاملتك، أم لعلك افتقرت إلى شيء ما. ماذا أستطيع أن أفعل كي أساعدك على عدم تكرار ما حدث؟" إنه سؤال افتراضي - لأنك تفترض مسبقاً بأنك مصيب في افتراضك بأنه تصرّف على ذلك النحو. يبدأ ذلك الشخص بإخبارك الأمور التي تحزنه، وهو الأمر الذي يمهد له الطريق لتبرير أعماله السابقة، أي أخطائه، أمامك. يمكنك الاستمرار في إقحام هذه العبارات: "إني أتحمّل كامل

المسؤولية عن أفعالك. دعنا نعمل معاً كي نتأكد من الطريقة التي تضمن عدم حصول هذا مرة أخرى. إني أتفهم الأمر تماماً. كنتَ محقاً بما فعلتَه".

النصيحة الفضية 7

أكره أن أفعل هذا،

لكن لم تترك لي أي خيار

تُعتبر هذه النصيحة الوحيدة التي تشتمل على التهديد، بينما تتيح النصائح الأخرى للشخص الآخر أن يكشف عن ذاته بطريقة مريحة. تثقّل هذه النصيحة العيار قليلاً. يدرك ذلك الشخص في هذه النصيحة وجود نتائج وترددات لفعلته أكبر من مجرد إقدامه على الكذب عليك - وهي أمور لم يفكّر بها مطلقاً.

ستقوم في هذه النصيحة بتصعيد رهانك، لكنك ستعتمد على مخيلته من أجل وضع بنود الأضرار التي يمكنك أن تُحدثها. سيصوّر له ذهنه كل المشاهد المحتملة عندما تنقلب مخاوفه ضده. يمكنك الآن إحداث مشكلة أكبر، ثم تقديم حلٍ لها. وينبغي أن نتذكّر أن الشخص المخادع قد بنى خياراته على أساس نسبة الربح/الخسارة، والتي اعتبر أنها تميل لصالحه. إذا علم ذلك الشخص أن نتائج أفعاله هي أكبر بكثير مما اعتقد، فإن ذلك سيساعده على إعادة التفكير في معادلة المخاطرة/المكافأة بشكلٍ يجعلها تميل إلى صالحك.

I: *"*لم أرغب أن أجد نفسي مضطراً للقيام بهذا، لكنك لم تترك لي أي خيار". يُحتمل أن يدفعه هذا الخيار في النهاية إلى أن يرد: "تقوم بماذا؟" سينتظر الشخص المذنب أن يعرف النتيجة. أنصحك هنا أن لا تُلزم نفسك بأي فعل. دع ذهنه يكوّن له مختلف الصور الذهنية بما يمكن أن يفعله إذا لم يعترف.

II: أنت تعرف ماذا يمكنني أن أفعل، وسأفعل ذلك. إذا لم ترغب أن تخبرني الآن، فلا تفعل. سأفعل تماماً ما يتعيّن عليَّ القيام به".

يجدر بك الآن، وبعد أن تقول جملتك هذه، أن تنتبه جيداً لردّه. إذا ركّز الشخص الآخر على الأمور التي ستفعلها أنت له فمعنى ذك أن أغلب الاحتمالات تميل إلى كونه مذنباً. إذا أصّر على أنه لم يفعل شيئاً، فقد يكون بريئاً من التهمة التي وجّهتها إليه. يعود ذلك إلى أن الشخص المذنب يريد معرفة العقوبة التي ستنزل به في حالة إصراره على روايته. إن الشخص المذنب هو الذي يحتاج إلى خيار الاعتراف، وهو وحده من يقرر. أما الشخص البريء فلا يجد خيارات أمامه، وهكذا فلن يحتاج إلى التفكير في أي شيء.

النصيحة الفضية 8

أعتقد أنه لا يُسمح لك

لا أنصحك، أيها القارئ، بالتقليل من أهمية مناشدة كبرياء الشخص الآخر. تجد نفسك أحياناً مضطراً إلى تعزيز ذلك الشعور، لكنك في أحيانٍ أخرى قد ترغب في مهاجمتها. أظنك خمّنت أن هذه النصيحة مخصصة للمهاجمة.

يأسف المرء أحياناً عندما يلاحظ مدى هشاشة كبرياء بعض الأشخاص، لكن هذه النصيحة تنجح جيداً مع هؤلاء. إن هشاشة كبريائهم هي جزء من تركيبتهم الأساسية. يحب صديقي، الذي يعمل محققاً في الشرطة، هذه التقنية كثيراً. يوضح المثال العام التالي كيفية استخدام هذه الطريقة.

"خلّصنا هذا الشاب من بين أيدي بعض المتشردين الذين انهالوا عليه بالضرب. لم نستطِع معرفة أي شيء منه على الإطلاق. فكّرنا بعد مرور ساعةٍ من الزمان أن ندعه يذهب في سبيله. لم نستطِع بناء قضية لأن أحد المتشردين اختفى تماماً، أما الآخر فكان مذعوراً جدّاً. تطلعت إلى هذا الأبله وقلت له: "أوه، حسناً، لقد فهمت. أنت خائف من أن يقوم نقولا]تاجر المخدرات الذي عمل بإمرته سابقاً[بتحطيمك. هذا هو السبب، أليس كذلك؟ لا يمكنك الالتجاء للقضاء في هذه القضية لأنه يسيطر عليك تماماً. إنك عبده الصغير". تفوّه الشاب ببعض التفاهات قبل أن يصرخ: "لا يمتلكني أحد". أظهر سخطه فجأة. لم يجد هذا الشاب بديلاً أمامه سوى أن يتفاخر معترفاً، كي يبرهن على صحة أقواله.

I: "أعتقد بأنني أعرف ما في الأمر - لستَ مخولاً كي تخبرني. أحدهم يستغل نفوذه لكي تقع في ورطة".

II: "حسناً، أعتقد بأنني أعرف ما في الأمر. ستخبرني الحقيقة فيما لو استطعتَ ذلك، لكنك لا تمتلك القدرة. أنت لا تستطيع أن تفعل هذا، ولعلك تشعر بالسوء بقدر ما أشعر أنا".

النصيحة الفضية 9

السلطة الأعلى

ستنجح هذه النصيحة بشكلٍ استثنائي فيما لو كانت الظروف مؤاتية. تحب هذه النصيحة إحدى النساء اللاتي أعرفهن في قسم الموارد البشرية في مؤسسةٍ مالية كبيرة. تقول لي دائماً إنها أداتها الأعظم في استبعاد طالبي التوظيف غير المرغوب فيهم.

يُقبل الشخص على ابتلاع الطعم الذي تقدمه له طالما آمن بأنك إلى جانبه. إن كل ما عليك فعله هو أن تدعه يعرف بأن كل المعلومات التي كذب بشأنها ستظهر في ظرف ثوانٍ. أما إذا اكتشف أي شخصٍ آخر عن هذا الأمر، فلن تستطيع فعل أي شيء بعد ذلك.

تعتقد أن طالب الوظيفة الذي تقابله قد كذب في بعض المعلومات التي أعطاها في ملخص مؤهلاته.
: "سأقوم بعملٍ رائعٍ لأجلك، لأنني أعتقد بأنك مناسب جداً لهذه الوظيفة. سأطلب منك أن تؤكد كل ما كتبته في طلب التوظيف. إن أقل مبالغة ستحرمك من هذه الوظيفة. دعنا ننتهي من هذا الأمر الآن. ما هي المعلومات، بالتحديد، التي تستلزم مراجعة كي تكون دقيقة بما يكفي؟"

تريد أن تعرف ما إذا كانت مساعِدَتُك تترك عملها قبل الوقت المحدد عندما تكون أنت خارج المكتب.
: "يعتزم نائب الرئيس القدوم إلى هنا اليوم. سألني عن ساعات عملكِ، وهكذا سأخبره أنك تأتين باكراً في الأيام التي تنصرفين فيها في وقت مبكر. هل تتذكرين أي أيامٍ أنهيتِ فيها عملك باكراً في الشهر الماضي؟"
هل لاحظت مدى قوة هذه النصيحة؟ لاحِظ بأنك لم تصرخ في وجهها طالباً الإجابات. صوّرت الأمر وكأنك معها في صفٍ واحد تواجهان الآخرين، ولهذا فأنت تطلب مساعدتها. إن عبارة "أنهيتِ فيها عملك باكراً" توحي بأنها قامت بكل أعمالها بشكلٍ فعّال. أظهرتَ لها بأنك في جانبها، وأنكما ستعملان معاً من أجل تسوية الأمور.

النصيحة الفضية 10

المجهول العظيم

يجد معظم الناس أنه من المستحيل رؤية أو فهم أي مفهومٍ بذاته. يعني ذلك أنه عندما ينشأ وضع جديد فإننا نجد أنفسنا مدفوعين عفوياً إلى مقارنة هذا الوضع ومقابلته مع وضعٍ يشبهه يكون قد مرّ معنا من قبل. لكن، ماذا يحدث لو لم تكن هناك مجموعة تناسب هذا الوضع الجديد؟ يتحول هذا الوضع عندها إلى تجربة مخيفة.
إذا أردت الحصول على الحقيقة وكانت عقوبة الكذب واضحة، فعندها سيعرف المشتبه به سلبيات الاعتراف وإيجابياته، فيتمكن عندها من موازنة خياراته. يحدث أحياناً أن تكون عقوبة الكذب ليست بالشدة الكافية - وهذا منطقي تماماً - لذلك ستجد صعوبة كبيرة في الحصول على الحقيقة. يدفعنا هذا الواقع إلى إزالة عامل العقوبة من دائرة   كي نضعها في مجال غير مريح للشخص الآخر، أي دائرة
.

تستطيع الحصول على قدرةٍ (نفوذٍ) أكبر إذا شرحتَ للشخص الذي تشتبه به أن العواقب المتعددة الناتجة عن خداعه ستكون من النوع الذي لم يسبق له أن مرّ بها. تستطيع هنا أن تستفيد من شدة العقوبة

بطريقتين مهمتين كي تظهر أكثر شدة، حتى ولو كان الشخص الآخر يعتقد أن قدرتك على إنزال العقوبة به تبقى محدودة مهما كانت طبيعتها. تظهر هاتان الطريقتان في عاملين: الزمن والوقْع (التأثير).

الزمن: لا تعطي الشخص الآخر فكرة عن زمن حدوث العقوبة. تزيد شدة الألم عندما تحدث الأمور بشكلٍ غير متوقعٍ. إذا علم ذلك الشخص أنه لن يحوز فرصة تحضير نفسه، فإن قلقه سيزداد كثيراً.

الوقع: يمكنك الإيحاء للشخص الآخر بأن حياته بأكملها سيصيبها الاضطراب، وستتغير كثيراً نحو الأسوأ. يتعيّن عليه أن يلمس أن هذه الحادثة ليست بتلك الحادثة المنعزلة، ولذلك فسيكون لها تأثير مروع. إننا نشعر بارتياح عندما نعلم أن هذه الأشياء السيئة التي حدثت لنا ستزول بعد وقتٍ قصير، وأن مسار حياتنا سيبقى كما هو من دون تغيير. لكننا نشعر بقلقٍ متزايد وخوفٍ أكبر عندما لا نكون واثقين من أنها ستمر بسرعة.

دعنا نفترض بأنك تشتبه بأحد الموظفين الذين يعملون لديك بالسرقة. يسهل عليك أن تهدده بالطرد، لكنه قد يلجأ إلى موازنة خياراته، ثم يقرر بأنك لن تعرف الحقيقة أبداً. ومع ذلك، فإذا قلت له...

: "عندما أكتشف يا سالم بأنك كنت تكذب عليّ في هذه المسألة، فسأصدر الأمر بتنظيف طاولتك، وسيحملك موظفو الأمن إلى سيارتك. لن تتمكن من توديع أحد. سأجبرك على الانسحاب من هنا في وضح النهار. تعرف أن هذا هو حيٌّ تجاري صغير، لذلك عبثاً تحاوِل الحصول على وظيفةٍ جديدة وسيف الطرد مسلطٌ على رأسك. ستنتهي كلياً".

أطلب منه بعد ذلك أن يعترف، وقدّم له خيار الانتقال إلى قسمٍ آخر من الشركة، وذلك كي تنتهيا كلياً من هذا الأمر. تسمّى هذه الجملة الأخيرة جملة المخرج المريح، وسنتحدث عنها بتفصيل أكبر في القسم السادس.

النصيحة الذهبية 11

آخر همومي

يقضي قانون مهم من قوانين الطبيعة البشرية بأننا جميعاً نحتاج إلى الإحساس بالأهمية. لا يرغب أحد منا أن يفكّر فيه الآخرون على أساس أنه غير مهم، أو أن يشعر بأن أفكاره وطريقة تفكيره لا قيمة لها. إذا جرّدت إنساناً ما من اعتقاده بأهميته فستجده مستعداً لفعل أي شيء من أجل تأكيد إحساسه بأهميته. وإذا ما شعر هذا الشخص بأنك لا تكترث بحقيقة أنه يكذب عليك، فلعله يريد أن يعرف، أو يحتاج إلى أن يعرف، سبب عجرفتك وعدم اهتمامك. هل توقعت شيئاً ما مثل هذا منه؟ سيتساءل ذلك الشخص عما إذا كنتَ تعلم شيئاً لا يعلمه هو، وهل

أنت غير مكترثٍ برأيه أو مشاعره نحوك؟ سيتساءل أيضاً عما إذا كنتَ تسعى إلى تأنيبه أو الانتقام منه. يُظهر المرء اهتمامه عندما يُظهر مشاعره. إن عدم مبالاتك التي تُظهرها تجاه الوضع ستؤثر فيه كثيراً. سيبدأ الرجل بالسعي إلى اعترافك وقبولك به بأية صيغة كانت. ويحتاج الرجل أيضاً إلى أن يعرف بأنك تهتم بما يحدث. أما إذا كان الحديث عن أخطائه هي طريقته الوحيدة لمعرفة ذلك، فسيفعل ذلك. نورد فيما يلي بعض الأمثلة عن الأشياء التي تستطيع قولها:

: "أعرف، لكني لا أكترث أبداً. إن ذلك ليس من شأني".

: "لديَّ أمورٌ أخرى أفكّر فيها. سنتحدث في وقتٍ لاحقٍ لربما".

: "افعل ما عليك فعله فلا فرق عندي".

يجدر بك عادة أن لا تحدّق بالشخص إذا أردت أن تتجاهله، لكنك ترغب في هذه المرة أن تُحدث تأثيراً فورياً، لذلك فالتحديق مباشرةً في عينَي هذا الشخص يؤدي هذا الغرض على أكمل وجه. حدّق به من أجل تعزيز خطوتك هذه. يُعتبر التحديق عملاً غير مستحب عادةً في تقاليدنا، وفي تقاليد المجتمعات الأخرى كذلك. إننا نحدّق، غالباً، في الأشياء المعروضة، مثل الحيوانات الموضوعة في الأقفاص. إذا حدّقت في شخص ما فعادةً ما يُشعره ذلك بقلة قيمته، لذلك سيسعى إلى تأكيد قيمته بالنسبة إليك.

يتوقع من هذه المتتاليات الهجومية أن تقوم بالمهمة أحسن قيام. أما إذا لم تحصل على الإجابات التي تسعى إليها، فمعنى ذلك أن الوقت قد حان لتطبيق التقنيات المتقدمة التي نعرضها في القسم الخامس. تذكّر أن تقرأ هذا الجزء بعناية قبل أن تستخدم أياً من هذه التقنيات.

القسم

3

أساليب كشف الخداع وجمع المعلومات

أثناء تبادل الأحاديث العرضية

"الحقيقة هي أولى ضحايا الأحاديث بين البشر".

ماذا بإمكانك أن تفعل في تلك الأوقات التي لا تكون متأكداً تماماً فيها من أن شخصاً ما يكذب عليك، لكن يتعذّر إجراء مقابلة كاملة معه؟ سنعرض هنا بعض الطرق الممتازة التي تسمح لك بتجميع معلوماتٍ إضافية بطريقة غير مباشرة.

أحاديث عامة

1. اسأل عن حقيقة واقعة

يجدر بك أن تطرح، ببساطة، أسئلة عامة أثناء المحادثة، أي أنه من الأفضل طرح أسئلة تتعلق بشكوكك. يدفع هذا بالشخص الذي تتحادث معه إلى أن يتذكر معلوماته. سيردّ الرجل عليك بسرعة وبسهولة إذا كان يقول الحقيقة. أما إذا كان يكذب فإن إشارات الخداع عنده ستدلّك على ذلك. يجدر بك أن تلاحظ المدة التي يستغرقها تذكره للمعلومات. إذا كان الشخص الآخر يكذب فإنه سيأخذ وقتاً طويلاً قبل أن يجيب. يعود ذلك إلى أنه مضطر إلى تفحّص ردّه ذهنياً كي يتأكد من صوابيته. لا تمتلك الروايات الملفّقة أي تفاصيل لأنها لم تحدث أبداً!

يمكنك طرح أسئلة تمنحك هدفاً، وليس مجرّد ردٍ ذاتي. إذا كنت تعتقد، مثلاً، بأن موظفاً يعمل لديك لازمَ منزله في الوقت الذي ادّعى فيه أن سيخرج في نزهة بعيدة، فلا تسأله كيف أمضى عطلته في شرم الشيخ (أو في أي منتجعٍ سياحي آخر). يأخذ الناس عادة وقتاً أطول للإجابة على هذا النوع من الأسئلة. يمكنك أن تطرح أسئلة مثل "هل استأجرتَ سيارة؟" كما يمكنك طرح أسئلة تدور حول الموضوع ذاته بطريقة عرضية. ستتمكن من عرض تفاصيلٍ أكبر ما إن يجيب الشخص الآخر بنعم على أي سؤال. سيحاول الشخص الآخر، إذاً كان كاذباً، أن يُبقي على توافق الحقائق التي ذكرها، وسيأخذ وقته في الإجابة على أي أسئلة إضافية. يحب الناس أن يتحدثوا عن أنفسهم. لا يرغب الناس في تغيير الموضوع إلا إذا كانوا غير مرتاحين للأسئلة التي تُطرح عليهم. يجدر بك أن تتوقع من الشخص الآخر أن يطيل المحادثة، بدل إنهائها، إذا ما طرحتَ عليه أسئلة بريئة وبسيطة. يحب معظم الناس التحدث، إلى ما لا نهاية، عن المطعم الجديد الذي ذهبوا إليه، أو عن تلك

النزهة التي قاموا بها، أو حتى عن الوظيفة التي رفضوها... إلا إذا كانوا يكذبون عليك، واستمريتَ في طرح الأسئلة.

2. حقيقة إضافية زائفة

ستعمد في هذه المتتالية إلى إضافة حقيقة، ثمّ الطلب من الشخص الآخر التعليق عليها. ستكون هذه الحقيقة من صنعك أنت، لكنها ستبدو منطقية تماماً. دعنا نفترض، مثلاً، بأنك اجتمعت في حفلةٍ ما مع شخص يدّعي بأنه عاد لتوه من رحلة صيدٍ (سافاري) في شرق أفريقيا. تستطيع أن تبلغ ذلك الشخص بأنك سمعتَ أن شرق أفريقيا قد مرّت بفتراتٍ حارة جداً. إنها حقيقةٌ يستطيع ذلك الشخص أن يؤكدها، أو ينكرها، بغضّ النظر عما إذا كان هناك فعلاً، كما أنه يستطيع تبرير جهله بالحقيقة، والإدّعاء بأن الطقس كان حاراً جداً. يظهر جلياً هنا بأنك لن تتمكن من كشف الخداع في الحالتين.

سأعرض عليك طريقة تمكّنك من كشف هذا الخداع. تستطيع أن تذكر بأن عمّك، الذي يعمل في مطار نيروبي بصفته ضابط جمارك، قد أبلغك بأن كل شخص مسافر إلى أفريقيا قد زوّد بتعليماتٍ خاصة تتعلق بطرق تجنب الإصابة بالملاريا. إذا لجأ ذلك الشخص إلى تأكيد مزاعمك، في محاولةٍ منه لدعم زعمه بأنه ذهب إلى أفريقيا، فيمكنك التأكد عندها بأن قصته غير حقيقية. أما إذا كان صادقاً فسيسارع إلى القول بأنه لا يعرف عما تتحدث.

سنورد بعض المعايير فيما يلي:

أ. يتعيّن أن تكون تصريحك غير صحيح. لن تعرف أي شيء جديد، إذا اكتفى بتأكيد أن الأمر الذي ذكرته صحيح فعلاً.

ب. يتعيّن أن تبدو تلك الجملة (أو التصريح) واقعية، وإلا سيعتقد الشخص الذي تستجوبه بأنها مزحة.

ج. يتعيّن أن يكون أمراً يؤثر في ذلك الشخص مباشرة، وذلك كي يكون على معرفة أولية بتلك "الحقيقة" المزعومة. بمعنى آخر، لا يمكنك القول إنك في ذلك المشهد سمعت بأن ميلان محور الأرض يمكّننا من رؤية السماء في الليل بطريقة فريدة.

3. الحقيقة الداعمة

تطلب في هذه المتتالية أن يقوم الشخص الآخر بالبرهنة على ما يقوله، لكنك تفعل ذلك بطريقة تخلو من التهديد. دعنا نرجع الآن إلى مثال الرجل الذي ادّعى بأنه ذهب إلى رحلة الصيد في أفريقيا، فإن بإمكانك أن تدعه يعلم بأنك تود رؤية صور رحلته. إذا قدّم لك أعذاراً عن السبب الذي يمنعك من رؤية الصور - كأن يقول إنه لم يلتقط أي صور، أو أنه لم يظهّرها، أو أنه نسي نزع غطاء عدسة آلة التصوير - فإن من شأن ذلك إثارة بعض الشكوك لديك.

دعنا نفترض الآن بأنك منتج أحد برامج المقابلات، وأنك أردت أن تمتحن مصداقية أحد الضيوف. يمكنك أن تقول له "إن حديثك عن مؤامرة تحوكها هذه الحكومة مثير جداً. أرى أنه من المناسب أن ترينا

بطاقة دخولك الأمنية بما أنك عملت في المبنى".

4. التوسع في حقيقة

يمكنك استخدام هذه الدلالة من أجل تحديد مدى استعداد امرأةٍ ما (أو شخصٍ ما) من أجل الحصول على ما تريده. إن كل ما ستفعله هو التوسع في حقيقة سبق لهذه المرأة أن ذكرَتْها. إذا استمرت المرأة بالحديث من دون تصحيح معلوماتك، فستعرف عندها أنها لربما قد كذبت بما قالته لحد الآن، وأنها مستعدة للكذب من أجل تأكيد وجهة نظرها. دعنا نفترض الآن بأنك تتشاور مع صديقتك بشأن الفيلم الذي يجدر بكما مشاهدته. تقترح على صديقتك مشاهدة فيلم **ضائع في الجنة،** لكن صديقتك التي لا تحب مشاهدة هذا الفيلم، تقدم كدليل أنها تحدثت عن زميلتها في العمل التي سبق لها أن شاهدته، ولكنه لم يعجبها. تقول له عندها: "حسناً، إذا لم تُعجب إحدى زميلاتك في المكتب بهذا الفيلم، فلربما لا يكون ممتعاً". إذا توقفت صديقتك عند هذا الحد - أي من دون تصحيح زعمك الزائف - فعندها ستتأكد إما من أنها كذبت في البداية بشأن زميلتها، أو أنها ستكذب في هذه الحالة.

دعنا نأخذ مثالاً آخر. تطلب منك مساعِدتُك أخذ عطلة لما تبقى من اليوم، لأنها تشعر ببعض التوعك في صحتها. يُحتمل أن تقول لها، "أوه، بالطبع خذي إجازةً إذا كنتِ تشعرين بالحمى وألمٍ شديدٍ بالرأس". لم تدّعي المساعِدة بأنها تعاني من هذه الأعراض من قبل، لكنك توسعت في الجملة التي قالتها. إذا لم تسارع إلى تصحيح معلوماتك، فمعنى ذلك إما أنها تكذب عليك بشأن مرضها، وإما أنها مستعدة للموافقة على أي شيء يمكّنها من الذهاب إلى المنزل. إن عدم مبادرتها إلى تصحيح جملتك يدل على أنها لا تمانع في كونها مخادعة كي تنال ما تريد.

مناسبات خاصة

تستخدم هذه الاستراتيجيات عندما يتردد الشخص في كشف معلومات لا يستفيد منها شخصياً، أو قد يستدعي الوضع أن تكون دقيقاً جداً في نهجك تجاهه. ينطلق هؤلاء الأشخاص من مواقف نفسانية مختلفة، لذلك يتوجب مجابهة كل حالة وحدها. تقع هذه الاستراتيجيات في واحدة من هذه التصنيفات.

حماية الطرف الثالث

يختلف هذا النهج (التكتيك) قليلاً في أنه يُستخدم في حالة تردّد الشخص في إخبارك أمرٍ ما يتعلق بشخصٍ آخر. يتعيّن عليك هنا أن تتوجه إلى كبريائه، وأن تجعله ينسى بأنه يُخبرك أمراً غير عادي.

أخبرك محاميك عن قضية خسرها أحد زملائه من المحامين. إذا اكتفيت بطرح السؤال: "وبماذا أخطأ؟" فلن تعرف شيئاً، لكنك إذا ناورتَ قليلاً فستحدث له حافزاً كي يخبرك بالمزيد من التفاصيل.
: "كيف كان تصرفك يختلف، لو كنت أنتَ الذي يتولى القضية؟" تفتح هذه العبارة السحرية أبواب المحادثة أمامك.

تبادلت الحديث مع بشّار، وهو أحد البائعين الذين يعملون لديك. أردت أن تعرف السبب الذي يجعل أرقام مبيعات سعاد منخفضة. إن الاكتفاء بسؤاله عن سبب ضعف نتائج مبيعاتها لن يؤدي إلى نتيجة. يُحتمل أن يكون الرجل مخلصاً لها، ولذلك فهو يتردد في قول أي شيء. تستطيع هنا أن تناور قليلاً، وسترى أنه سيصبح صريحاً معك.
تكوين أسئلة نموذجية: "في أي مجالات تستطيع سعاد تحسين أرقام مبيعاتها بحسب اعتقادك؟"
بقيَت المحادثة إيجابية في هذين المشهدين. سيشعر الشخص الآخر بأنه لا بأس من الإجابة على سؤالك. يُشعر هذا الأسلوب الشخص الآخر بالارتياح، لكنك لو طرحت السؤال بطريقة أخرى فإن أغلب الاحتمالات تشير إلى تردّده في التحدث معك.

2

لعبة القوة

يحدث أحياناً أن يكون الشخص الذي يتردد في قول الحقيقة في موقع القوة. إن الجدال في مثل هذه الحالات يكون غير مناسبٍ في العادة، ولا يأتي بالنتائج المرجوة. تحتاج في مثل هذه المواقف إلى نقل المحادثة إلى الصعيد الشخصي. نورد فيما يلي مثالين عن كيفية فعل ذلك.

تحاول بيع سلعةٍ ما إلى مشترٍ لا يريد الشراء، ويمتنع عن إعطاء سببٍ مقبولٍ لديك لتمنّعه هذا. تضع نصب عينيك هنا أن تعرف السبب الحقيقي لاعتراضه.
: "إنني أعتاش من تجارتي، وتعتمد أسرتي عليّ في معيشتها. نمتلك منتجاً رائعاً، وتبدو لي بأنك رجل منطقي. هل تمانع في أن تخبرني بماذا أسأت إليك؟"
سيُدهش البائع لدى سماعه سؤالك هذا، وبالتأكيد سيرد عليك بهذا الشكل "أوه، إنك لم توجّه إساءةً إليّ، لكن الأمر يكمن في...".

إن كلمة   هي كلمة قوية. ستحصل الآن على السبب الحقيقي لاعتراضه، لأنه سيتصوّر بأن اعترافه بالحقيقة هو الطريقة الوحيدة المتاحة أمامه كي يبرهن لك بأنه لم توجّه إساءةً إليه.

يتردد رئيسك في إخبارك السبب الحقيقي الذي جعله يستثنيك من الترقية.

: "أعرف يا سيدةسماحة من أين أتيتِ، وأنا أحترمِ أفكارِك. آمل أن أصيب نجاحاً مثلكِ في يومٍ من الأيام. دعيني أطرح عليك سؤالاً واحداً لو سمحتِ؟ إذا كنتِ مكاني وتجلسين ًعلى الكرسي ذاته الذي أجلس عليه اليوم، هل كنتِ تظنين بأنه ستكون لديك فرصة أفضل للترقي في هذه الشركة، هذا إذا كنتِ مدركة لنقاط الضعف عندكِ؟"

3

مشاعر الأذية

يعمد أحدهم في هذا المثال إلى الكذب عليك من أجل مجاراة مشاعرك - ولعله يُسمعك واحدة مما يسمونه الكذبة البيضاء الصغيرة. أنت تريد معرفة الحقيقة. إن لمسة من الإحساس بالذنب هنا ستدفع الشخص الآخر إلى مراجعة نهجه تجاهك.

تشعر بأن الآخرين يحجبون الحقيقة عنك من أجل مراعاة مشاعرك.

I: "أعلم بأنك لا تريد الإساءة إليّ، لكنك تؤذيني أكثر إذا لم تقل لي الحقيقة   ". إن استخدامِ كلمة   هنا تخدم غايةً معينة. إنها تكيل المديح للشخص الآخر لأنه كان صادقاً معك، وإن بشكلٍ جزئي.

تكوين أسئلة نموذجية II:"إذا لم تخبرني، فلن يفعل ذلك أحد غيرك. لا أعرف ماذا سأفعل، إذا لم أعتمد عليك في هذا".

4

مسألة رأي

يصعب كشف الخداع الكامن في رأي شخصٍ آخر. لا نستطيع نعت امرأةٍ بأنها كاذبة، لأنها لا تؤمن بأن ما قالته كانً صادقاً. تُعتبر الطريقة التالية ممتازةً من أجل كشف مشاعر الشخص الحقيقية في أي حالةٍ معينة.

تجد نفسك غير واثقٍ من أن رئيستك معجبةٌ بفكرتك التي طرحتَها من أجل الحملة الإعلانيةِ الجديدة، حتى ولو أظهرت العكس.

متتالية أسئلة نموذجية I:

"هل   مفهوم فكرتي الجديدة؟"
"بالتأكيد. إنها مبتكرة تماماً".
"حسناً، ماذا أفعل كي   هذه الفكرة؟"

قد التزمت رئيستك في هذا المثال بالإعجاب بفكرتك. لا يجدر بك هنا أن تناقشها، أو أن تضغط عليها. تدل الكلمات التي تستخدمها في ردّك على وجود مجالٍ لتحسين عملك. تشعر رئيستك بالارتياح لتقديم نقدها، لأنها تشعر بأنك تتوقع منها أن تفعل ذلك.

تريد أن تعرف ما إذا كان ابنك يرغب في الاشتراك بالمخيّم الصيفي.

تكوين أسئلة نموذجية II:

"هل أنت متحمس للالتحاق بالمعسكر في الشهر القادم؟"
"نعم. سيكون ذلك مسلياً".
"ماذا تريد كي تكون متحمساً لفكرة الذهاب   ؟"

يشعر الفتى مجدداً بالارتياح للإجابة بصدق لأن أسئلتك توحي بأن شيئاً لا يسير على ما يرام.

5

لا أعرف

لا يحب معظمنا أن يقول الناس عنهم بأنهم على خطأ. إضافةً إلى ذلك لا يحب معظم الناس أن يكونوا في موقف يشعرون فيه بأنهم مضطرون للدفاع عن أنفسهم. إذا سألت إحدى النساء في بعض المرات عن شعورها، فتراها ترد، "لا أدري". يدفع هذا الرد باتجاه توقف المحادثة، ويحثّك كي تبحث عن الأجوبة. يسهل القول في بعض المرات "لا أعرف"، لذلك نستخدم هذه العبارة كثيراً. يمكنك أن تحاول الرد بالطرق التالية عندما تسمع كلمة "لا أعرف":

1. **"حسناً، إذاً لماذا لا تخبرني ما الذي يدفعك للتفكير في الطريقة التي تفكّر فيها؟"**
2. **"أعلم بأنك لا تعرف، لكن ما هو السبب المعقول برأيك؟"**
3. **"أيمكنك أن تدلني على أي جزء توافق عليه من هذا الكلام؟"**
4. **"ما هي المواقف السابقة التي شعرتَ فيها بمشاعر مشابهةٍ لهذه؟"**
5. **"ما هو أفضل وصفٍ لمشاعرك التي تفكّر فيها الآن؟"**
6. **"أيمكنك التفكير بسببٍ واحد فقط؟"**
7. **"ما هي أقرب كلمة التي تصف ما تفكّر فيه في هذه اللحظة؟"**

إن ما تفعله في جميع هذه الردود هو التخفيف من الضغوط. إنك تعترف هكذا بالصعوبة التي يواجهها الشخص الآخر في الإجابة. تبدو هنا بأنك تطلب منه (أو منها) تقديم إجابةٍ بديلة، لكن الحقيقة هي أن سؤالك الجديد يهدف إلى إيجاد جوابٍ على سؤالك الذي طرحته في

البداية.

يُحتمل أن توحي عبارة "لا أعرف" بشعور المرأة (أو الشخص) بالذنب، أو بالحمق، نتيجة أعمالها. تريد المرأة في هذه الحالة أن تخفف قليلاً من شعورها بالمسؤولية. يمكنك فعل ذلك بالطريقة التالية:

: "أعرف بأنكِ لست واثقةً من سبب إقدامك على هذا العمل، ولذلك هل يمكنك التفكير بدوافع لاواعية قد تكون لعبت دورها؟" تنجح هذه الطريقة، لأنها ليست مضطرة بالشعور بالمسؤولية عن أعمالها. لم "تقصد" تلك المرأةأن تفعل ما فعلته، ويعني ذلك بأن سلوكها لم يكن يمتلك دوافع واعية.

6

أشعر بالإرباك فقط

تُبرز هذه المقابلة أحد الأشخاص الذين لا يظهرون استعدادهم لإبلاغك بالحقيقة، أو أنه يكذب عليك بسبب الإرباك الذي يشعر به. لا تنفع الطرق التقليدية هنا بسبب وجود احتمال أن لا يكون الشخص مضطراً لإبلاغك أي شيء، لكن الاحتمال الأكبر هو في عدم وجود أي شيء يربحه إذا فعل. يُلزمك هذا الواقع بالتفكير في حافزٍ يدفعه كي يخبرك بالحقيقة وسط بيئة تجعله يشعر بالارتياح.

لا يريد ابنك أن يخبرك عن اسم ذلك الولد الشرس الذي سلبه ماله المخصص لشراء طعام غدائه.

تكوين أسئلة نموذجية: "لا بأس إذا لم ترغب بالتحدث عن الموضوع.]إنها عبارة أساسية، فهي تأخذ الشخص الآخر على حين غرة، لأنها تتيح له معرفة بأنه لن يكون عرضة للتهجم اللفظي[. حدث الأمر ذاته معي عندما كنت في عمرك. لكني بعد أن تعلمت ما يجدر أن أقوله له، لم يعد يزعجني ثانية. هل تريد أن تعرف ماذا يمكنك أن تفعل؟"

تتحدث، بصفتك طبيباً، مع إحدى المريضات التي تتردد في الحديث عن علاقاتها الجنسية السابقة.

تكوين أسئلة نموذجية: "أتفهّم ترددك بالحديث، وإذا كنتِ تفضلين أن لا نناقش الموضوع فلن نفعل. إني أطبّق هذه الطريقة عندما أشعر أن المريض يشعر بالانزعاج، وهي دائماً أسهل وأسرع. سأطرح عليك أسئلة بسيطة (نعم - أو - لا) وستجيبين بحسب هذه الأسئلة.

تنجح هذه الطريقة جيداً لأن المريض يعرف أن هذه المحادثة لن تكون محرجة، أو حتى توسيعاً لأي شيء يقوله. يمكن استخدام صيغة نعم - أو - لا مع أي شخصٍ تقريباً، وتحت أي ظرف يجعل الشخص مربكاً

من إعطاء أي معلومات.

ترغب في التأكد مما إذا كان المشرف على فريق عمّال البناء الذي يعمل لديك يفكّر في ترك العمل في شركتك.

: "أطلب منك يا ماجد أن تحدّد لي موقعك المحتمل في مقياسٍ من واحدٍ إلى عشرة، حيث الواحد يعني مجرد تفكيرك بالبحث عن عملٍ آخر، بينما العشرة تعني بأنك مهتم جداً بالعمل مع شركةٍ أخرى".

ينبغي عدم نسيان ثلاثة معايير أساسية. لاحظ أولاً بأنك لم تقل "أين يقع موقعك؟" مثلما يفعل الكثيرون عادة. إن كلمة يقع هي كلمة سلبية وتوحي بالانهيار. تدفع هذه الكلمة بتركيز الشخص نحو أسفل خط الأرقام. توحي كلمة "حدّد لي" في المقابل بمكانٍ ما بين رقمين، بالإضافة إلى أنها إيجابية. تُستخدم كلمة **المحتمل** هنا للتخفيف من ارتباطه مع جوابه.

لاحظ أخيراً أنك امتنعت عن القول بوجود مقياس من واحد إلى عشرة يعني فيه رقم واحد . يعني ذلك أنك سمحت له بالإجابة عن طريق "**الخيار الأسهل**". يستطيع الشخص أن يتحرر من هذا المقياس في حالة عدم وجود نية لديه لترك العمل على الإطلاق، وسيكون قادراً على إبلاغك بموقفه هذا بالضبط.

تعتقد أن زميلك المقيم الجديد في المؤسسة قد خلط رزمتين من الأوراق، كما أنه أتلف الملفات التي يُفترض أن تُنسخ.

: "إذا كنتَ يا نسيب الشخص الذي فعل هذا، فلا بأس عليك. أتذكر عندما بدأت أنا العمل هنا أن أمراً مشابهاً قد حدث معي. أريدك أن تُبقي ما سأقوله لك فيما بيننا فقط، اتفقنا؟ حسناً. أقدمت ذات مرة على أخذ عدة نسخٍ من مذكرة سرية، بدلاً من أن أنسخ قائمة الغداء، ثم وضعت نسخةً في صندوق كل موظف".

تتمثّل أفضل طريقةٍ لحمل شخصٍ على الوثوق بك في أن تثق به. يُشعر هذا التصرف الشخص الآخر بالارتياح على الفور. يُظهر هذا التصرف مدى ثقتك به، كما أنه يشعر بضرورة أن يُخبرك بأمرٍ يشعر بالانزعاج تجاهه.

7

فرّق تسد

سنتحدث هنا عن وضعٍ يتواجد فيه شخصان (أو أكثر) تستطيع الحصول منهما على الحقيقة. يكمن الخطأ الذي يرتكبه معظمنا عندما نقول شيئاً مثل: "هيا يا رجال، ليقل لي أحدكم ماذا يجري هنا!" سنجد أنفسنا مثل ماش فرانك برنز**،** أي أننا نبحث عن التعاون في كل مكان من دون أن نجده. يبدو هذا التوسل غير مجدٍ في العادة بسبب ظاهرة نفسانية تسمى المسؤولية الاجتماعية.

هل سمعتَ ذات يوم شخصاً يصرخ من نافذة شقته؟ مرّ معظمنا بموقفٍ كهذا، لكننا لم نشعر بميلٍ قوي لفعل أي شيء بشأن هذا الصراخ. لا يعود ذلك إلى أننا لا نكترث بالآخرين، بل لأن المسؤولية الجماعية للتحرك مقسمة على أناسٍ عديدين. يفترض كل واحدٍ أنه في حالة كون هذا الصراخ يتكهن عن حالةٍ طارئة فلا بد أن شخصاً آخر قد اتصل بالشرطة. سمعنا قصصاً عديدة عن أشخاص مصابين بنوبة قلبية في شارعٍ مزدحم، لكن الناس مرّت بهم من دون اكتراث. لا يفعل أحدٌ شيئاً لأنه يفترض أن شخصاً آخر سيفعل ذلك، وتفترض الناس أن ذلك الشخص سيكون على ما يرام لأن أحداً لا يفعل شيئاً تجاهه.

يتلاشى الحافز للتحرك عندما تتوزع المسؤوليات. إن أردت إجاباتٍ عن أسئلتك، أو إذا أردت أن يقوم شخص ما بشيء، فما عليك إلا أن تزيد من مسؤولياته. يمكننا تحقيق نجاح أكبر إذا ما توجهنا إلى شخصٍ واحد كل مرة. إذا فشلتَ في الحصول على نتيجة مع الشخص الأول فعليك أن تحاول مع الشخص الثاني.

دعينا نفترض - أيتها القارئة - أن عدداً من زميلاتكِ في النادي قمن بمزحةٍ ثقيلة معك، وأنك تريدين كشف المسؤولات عنها.

I: "أتيت يا ليلى لسببٍ واحدٍ . أعرف أنني أستطيع الوثوق بك كي تخبريني الحقيقة. تستطيعين أن تثقي بي مثلما أستطيع الوثوق بك. أعرف أيضاً بأنك لستِ مثل الأخريات، وأنني أستطيع الاعتماد عليك كي تفعلي الشيء الصائب". انتقلي إلى رفيقتك التالية إذا لم تفلحي معها، وقولي الأمور ذاتها. لا بد أن تعترف إحداهن.

II: "لا يهمني يا جميلة من فعل هذا. أنا لا أهتم إلا لصداقتنا. أريد أن أتأكد من أنني أستطيع الوثوق بك. أعتقد أنني أستطيع الوثوق بك، لكن أريدكِ أن تكلميني بصراحة. لا يعني هذا أنني أهتم بالمرأة التي فعلت ذلك، لكني أريد أن تكوني صادقة معي في هذا الأمر". يمكنك التحدث مع امرأة أخرى، وتوجيه الكلام ذاته إليها، إذا لم تحصلي على نتيجة معها.

8

الاعتماد المهني

إننا نعتمد على المهنيين من محامين وسبّاكين، وميكانيكيين، وأساتذة، وننتظر منهم أن يكونوا صادقين وعادلين معنا. يتميّز هؤلاء بهاتين الصفتين، لكن تفتقر إليها قلة منهم.

تمثّل هذه المواقف أحياناً صعوبة كبيرة لنا لأننا لا نمتلك المعرفة المحددة، والخبرة اللازمة، من أجل طرح الأسئلة المناسبة. تعرف هذه القلة من المهنيين الذين لا يحترمون سمعتهم، هذه الحقيقة جيداً مع

الأسف. إن خبرتك مع الإشارات الدالة على الخداع قد تسمح لك بمعرفة نوعية الشخص الذي تتعامل معه، لكن الاستراتيجية التالية قد تفيدك في هذه الحالات على:

1. **احصل دائماً على رأي ثانٍ من أحد المهنيين إذا استطعت. يسهل تطبيق هذه النصيحة، ومن شأن هذا أن يوفّر عليك الكثير من المتاعب.**
2. **تأكد من كون الشخص الذي تتعامل معه مجازاً، وحاصلاً على رخصةٍ تمكّنه من مزاولة اختصاصه بعمله.**
3. **احرص على كتابة كل الاتفاقيات المعقودة بينكما. إن الاتفاقيات الشفهية لا تساوي شيئاً**
4. **احرص على طلب شهادات من أشخاص سبق لذلك المهني أن تعامل معهم.**

يُحتمل أن يتلكأ الرجل في تلبية إحدى هذه النقاط، وعندها يجدر بك أن تتعامل مع شخصٍ آخر. ينجح المهنيون المخادعون عندما تفتقد كل خبرة سابقة عن العمل الذي تريد تنفيذه.

تعطيك الاستراتيجية التالية فكرةً دقيقة تمكّنك من معرفة نوايا الشخص الآخر الحقيقية. الشيء الأساسي هنا هو أن تطلب العمل الذي يعاكس ذلك الذي تريده حقيقة.

دعنا نفترض أن وكيلة سفرياتك تقترح عليك برنامجاً يسمح لك بتمضية عطلة من خمسة أيام على متن إحدى السفن السياحية. سبق لك أن فكّرت بأن الوقت قد حان للاسترخاء، ولذلك فأنت بحاجةٍ إلى تسليةٍ متواصلة تدوم بضعة أيام. لم تستطِع الوثوق بهذه الوكيلة لأنك تشك بأنها تروّج لهذا البرنامج طمعاً بعمولتها، وليس فقط لأنها تعتقد فعلاً بأنه برنامج جيد.

: يبدو الدليل رائعاً يا سامية. أريد فقط أن أتأكد من أن السفينة ليست واحدة من المراكب التي تجري فيها الحفلات الصاخبة. إنني أتطلع كي آخذ قسطاً من الراحة والاسترخاء. هل هذه الرحلة هي من هذا النوع؟"

ستتمكن من معرفة نوايا وكيلة السفريات إذا طرحتَ السؤال بهذه الطريقة. أما إذا أجابتك بنعم فستعلم عندها أن هذه الرحلة لا تناسبك، وإلا فإنها ستكذب عليك كي تستفيد من عمولتها نتيجة إقناعك بالرحلة. لن تحجز مكانك في هذه الرحلة على أي حال عن طريقها. تكمن الطريقة الوحيدة التي تستطيع أن تبرهن فيها على مصداقيتها هي أن تبلغك بالأمور التي تظن بأنك لا تريد سماعها، وعندها ستؤكد لها بأنك تريد الانضمام إلى هذه الرحلة.

طلبتَ من النادل قهوةً منزوعة الكافيين. ظهر مساعد النادل بعد خمس دقائق يحمل لك كوباً مليئاً بالقهوة.

: "هذه قهوة عادية، صحيح؟" إذا أكّد لك بأنها كذلك،

فستعرف بأنه إما لا يكترث بمعرفة نوعها على وجه التأكيد، أو أنها قهوة عادية بالفعل. ستعرف في كلتا الحالتين أنك لربما لم تحصل على ما تريده. لكن في حالة أخبرك بأنها قهوة منزوعة الكافيين - القهوة التي يعتقد مساعد النادل أنك لا ترغب بها - فستتأكد عندها بأنك حصلت على ما طلبتَه.

9

لا أعرف ولا يهمني أن أعرف

يندر أن تكون هناك أمور تثير الإحباط أكثر من التعامل مع شخصٍ لا يهتم لشيء. لماذا؟ لأنك لا تجد لديك الكثير من الأمور التي تتعامل معها، ولهذا فإن نفوذك لديه يقترب من درجة الصفر. لا يمتلك الشخص الآخر ما يخسره، ولهذا فإن قدرتك على المساومة تكون قليلة جداً. سنقترح عليك هنا طريقة تمكنك من الحصول على قدرٍ معيّن من هذه القدرة. إن كل ما عليك فعله هو تغيير المعادلة بحيث يحصل على شيء يحرص عليه. تُعتبر هذه التقنية أفضل طريقة للقضاء على ظاهرة اللامبالاة.

دعنا نفترض بأنك أخذت سيارتك إلى ميكانيكي. أبلغك الرجل بأن العمل على صيانة سيارتك سينتهي نهار الجمعة. تشعر في قرارة نفسك بأن عائقاً ما سيظهر، وأن السيارة ستظل في مرآبه طيلة عطلة نهاية الأسبوع.

: "حسناً يا جاد. يناسبني أن تنتهي السيارة يوم غد. أريدك أن تعرف بأن زوجتي حامل، وهي ستضع مولودها بين يومٍ وآخر. إننا لا نمتلك سيارةً غيرها، لذلك أريدك أن تخبرني إذا كان هناك من سببٍ يجعلها لا تنتهي يوم الجمعة".

سألت النادل ما إذا كان طبق السلَطَة الذي طلبتَه يحتوي على مادة أم. أس. جي.، وهي مادة من مشتقات **الصوديوم** تُضاف إلى بعض الأطعمة، لكنك تعاني من حساسية منها. أخبرك النادل أن طبق السلطة لا يتضمن هذه المادة، لكنه لا يبدو مقنعاً جداً بالنسبة إليك، وترغب في أن تتأكد من صحة كلامه.

: "حسناً يا لبيب، يبدو ذلك رائعاً. أريد أن تعلم أنني أمتلك حساسية قاتلة تجاه مادة أم. جي. سي. إن مقدار ملعقة من هذه المادة كفيلة بأن ترسلني إلى المستشفى على الفور". ألا تعتقد أن لبيب سيتوجه على الفور إلى كبير الطهاة كي يتأكد من خلو السلطة من تلك المادة القاتلة.

لاحِظ أن المعادلة تتغير في هذين المشهدين. يُظهر الميكانيكي والنادل عدم اكتراثهما في البداية بشأن برنامج حياتك اليومية، أو بما تأكله، لكن عدم اكتراثهما يتحوّل إلى الاهتمام الشديد بك بعد أن يعرفا خطورة ما تواجهه. ستمتلك تأثيراً أكبر بمجرد تعريف الآخرين

بالمخاطر المحتملة لمواقفهم.

10

سمعت لتوّي

يمتلك معظم الذين يكذبون شخصاً واحداً يثقون به جيداً. يسهل انتزاع الحقيقة من هذا الشخص إذا جرى ذلك بالطريقة الصحيحة. يجدر بك هنا أن تجعل الشخص الآخر يعتقد بأنك تعرف الحقيقة، ويمكنك بعد ذلك أن تضيف شعورك إزاء تلك الحقيقة. يجعلك هذا التعليق تبدو أكثر إقناعاً لأن هذا الشعور يغطي على تلك الحقيقة. يمكنك أن تكتفي باستخدام عاطفة تناسب الوضع بكل بساطة، مثل التعاطف، المفاجأة، الخوف، الفرح، القلق، المرح، وهكذا دواليك.

دعنا الآن نلقي نظرة على بعض العبارات العامة التي تقال للشخص الذي تعتقد بأنه يعرف الحقيقة:

1. **التعاطف:** "لا أستطيع أن أصدّق ما فعله سامي. إني آسف جداً بالفعل. دعني أعلم من فضلك إذا كان بمقدوري أن أفعل أي شيء من أجلك، اتفقنا؟"
2. **الاهتمام: "لقد عرفت لتوي؛ كيف تجرّأوا على فعل هذا مع كاميليا؟ أشعر بأنني مضطر إلى النزول إلى هناك وألقّنهم درساً. كيف تحمّلت هذا الأمر؟"**
3. **المرح: "هل يتمتع جاد بكل هذه الانجذاب نحو الأشياء الغريبة، أم ماذا يا مريم؟ أخبرني لتوه وما زلت لا أصدّق".**

تأكد أن تتصرّف وكأن شكوكك صحيحة، ودع الشخص الآخر يفترض بأنك تعرف ما تحدثت عنه مسبقاً. انتقل بعد ذلك إلى إظهار الاستجابة العاطفية المناسبة، وذلك كي تحصل على أقصى قدرٍ ممكن من المصداقية.

إدارة دفة المحادثة

يمكنك إدارة دفة المحادثة في أي اتجاه تختاره. دعنا نأخذ هذا المثال. تقوم بزيارة إلى منزل إحدى صديقاتك. أحبّت تلك الصديقة أن تريك طاولة السفرة الجديدة. أتعتقد أن السؤال المباشر هو أفضل طريقة لمعرفة ما إذا كانت الطاولة غالية الثمن؟ ليس الأمر كذلك في العادة، لأنها قد تلجأ إلى اتخاذ موقف دفاعي. لكن كيف تظن أن صديقتك سترد إذا أخبرتَها بأن طاولتها هي أروع طاولة سفرة شاهدتها؟ أظنك قد خمّنت جيداَ، لأنها ستتحدث عن سعرها المرتفع! لكنك إذا قلتَ لها، "يبدو بأن هذه الطاولة قد كلّفتكِ ثروة. كيف تنفقين هذا المبلغ الكبير على طاولة؟" فكيف تظن أنها سترد؟ ستتحدث عندها عن نوعيتها، ومدى المهارة في صنعها. هل لاحظتَ بأنها تحدثت عن نوعية الطاولة عندما قلتَ لها بأن الطاولة غالية الثمن، لكنها تحدثت عن سعرها عندما قلتَ بأن الطاولة رائعة. إن طرحك للأسئلة المناسبة إدارة دفة المحادثة في أي اتجاه تريده، وهكذا تستطيع انتزاع المعلومات التي تبحث عنها.

يستطيع الإنسان أن يتحكم في نمط المحادثة أيضاً. هل لاحظتَ في يومٍ من الأيام ما يجري عندما تلتقي بامرأةٍ ما في القاعة، أو في المصعد؟ يجري نمط اللقاء على هذا الشكل. تبدأ أنت بالابتسام، ثم تبتسم هي. أما إذا ابتسمتَ وأومأت، فسترد هي بأن تبتسم وتومئ، وإذا بادرتَها بالتحية فهي ستتكلم أيضاً. إن الشخص الذي يتصرّف أولاً هو الذي يتحكم في نمط اللقاء.

ينطبق الأمر ذاته على نمط المحادثة. جرِّب هذه بنفسك. اطرح على شخصٍ ما سؤالاً مفتوحاً، أي ذلك السؤال الذي لا يُمكن الإجابة عليه بمجردٍ نعم أو لا، لكن اطرحه ببطء وعن تعمّد. لاحظ كيف يأخذ الشخص الآخر وقته للإجابة. اطرح عليه بعد ذلك سؤالاً، لكن تعمد هذه المرة أن تكون لهجتك سريعة. لاحظ كيف أن الجواب يأتي بنفس النمط.

يجدر بك توجيه المحادثة بطريقة معينة إذا كنت تريد اكتشاف الخداع بمهارة. تستطيع أن تفعل ذلك عن طريق استخدام كلماتٍ قليلة، لكنها منتقاة بعناية. يمكنك استخدام هذه الكلمات الأساسية التي تهدف إلى توجيه سيل المعلومات بأية طريقة تختارها، ولكن بعد أن تسمع جملته. يمكننا استخدام هذه الكلمات كي ننتزع معلومات في سياق أي محادثة.

1. **...** إن التفوّه بهذه الكلمة بعد أن ينتهي الشخص الآخر من كلامه يؤدي إلى توجيه تفكيره وحديثه نحو الصورة الأشمل للموقف. ستحصل نتيجة لذلك على نظرةٍ أفضل لموقفه العام. سيقدم الشخص الآخر سبباً للموقف الذي أخذه.

المثال الأول

"إنني أتقاضى أعلى معاشٍ في هذه المؤسسة".

"وهذا يعني؟"

"إنني الشخص الوحيد الذي يمتلك أكبر قدرٍ من الخبرة والثقافة اللازمتين لأداء هذه المهمة. تسلقتُ سلّم الترقيات على مدى خمسة عشر عاماً".

المثال الثاني

"أنا مسؤول عن العملية بكاملها".

"وهذا يعني؟"

"يعني أن المدير سلّمني المسؤولية عندما سافر. يتعيّن عليك أن تتعامل معي إذا واجهتك المشاكل".

2. **و...** يعطي هذا الرد المؤلّف من كلمة واحدة المزيد من المعلومات الثانوية التي ستمكّنك من جمع حقائق إضافية تتعلق بموقفه.

المثال الأول

"أنا آسف، لكن هذا هو أقصى ما يمكننا فعله".

"و..."

"سيبقى عرضنا كما هو، لأننا راجعنا برنامج التسعير، وخيارات التسليم ثلاث مرات".

المثال الثاني

"أنا المسؤول عن العملية بكاملها".
"و...".
"تشمل مسؤوليتي كل شيء - الجردة، الجدولة، وعلاقات الموظفين".

3. ... يدفع هذا الرد الشخص الآخر ليكون أكثر تحديداً، وليعطيك تفاصيل أكثر عن موقفه.

المثال الأول
"إنني أقدّم أفضل مستوى من العناية الطبية التي تستطيع الحصول عليها".
"لذا...".
"لو قصدتني، لكنت قدمت لك فحوصات تحليل الدم، والأشعة السينية، واللذين يُعتبران من ضمن الفحوصات العادية".
المثال الثاني
"تضمن لك شركتنا استمرارية عملك".
"لذا..."
"ستبقى وظيفتك في انتظارك إذا اضطررت لأخذ إجازة طويلة".

4. ... يدفعه هذا الرد إلى تحويل موقفه إلى فعلٍ محدد. سيمضي الشخص الآخر ليخبرك ما يقصد، وكيف ينطبق موقفه هذا عليك.

المثال الأول
"تقضي سياستنا بالوقوف وراء مساهمينا".
"والآن...".
"تستطيع أن تفعل مثلنا، أو أن تعمل وحدك. يعود الأمر إليك".
المثال الثاني
"نقدم أفضل الضمانات في أعمالنا".
"والآن...".
"تستطيع أن توقّع هنا، وسنعمل على إنهاء كل المعاملات".

نحو تحديد أكبر

تحصل على إجابة أحياناً، لكنها لا يشفي غليلك. سنقدم فيما يلي بعض الطرق الناجعة لتضييق مجال الرد الغامض، ولكي تحصل على إجابةٍ أكثر صراحة وصدقية. يتعلّق المجالان الرئيسيان هنا بالأفكار والأفعال. تريك الردود التالية كيفية انتزاع جوابٍ محدد.

I. الرد على رأي أو معتقد

مثال

" ".

"وكيف هذا؟" (ردٌ عام)
"ببساطة لا أريد. اتفقنا؟"
تُسفر بعض الردود عن ردودٍ أكثر إنتاجية:
"بالمقارنة مع ماذا؟"

"كيف سارت الأمور بهذا السوء؟"
إذا طلبت إيضاحات من الشخص الآخر فقد يشعر بأنه مضطر للرد.
إن طرح سؤالٍ شاملٍ رداً على تصريح عام يُنتج المزيد من التعميم.

.II الاستجابة للتردد بالالتزام

المثال أ

" ."
"ماذا تعني بقولك إنك لا تعرف؟" (ردٌ عام)
"أنا لا أعرف، وكفى. اتفقنا؟"

المثال ب

" ."
"ولماذا لا تقدر؟" (ردٌ عام)
"لا أعرف. لا أعرف وكفى".
تُنتج بعض الردود إجابات تستوجب ردوداً أفضل:
"ماذا يمنعك، تحديداً؟"
"ماذا تنتظر أن يحدث لك كي تصبح قادراً؟"
"ماذا سيتغيّر لو فعلت ذلك؟"
هل لاحظت كيف تتمكن الإجابات المحددة من تضييق مجال الجواب؟ يمكنك استخدام هذه التقنية في كل مرةٍ تريد فيها توضيح جواب عامٍ، أو غامض.

دع الحقيقة تظهر

أتريد أن تعرف أي كلمات بسيطة تنجح في إحداث التأثير المطلوب أكثر من غيرها؟ سنورد فيما يلي ثلاث كلمات ناجحة:
( ): إننا مبرمجون لقبول التفسيرات التي تتبع هذه الكلمة، واعتبارها ذات قيمة.
: تتسبب هذه الكلمة في خلق جوٍ جماعي، وتكوين تأثير العربة (الحافلة). إنها كلمة إيجابية تساعد على حدوث الفعل.
: تمثّل هذا الكلمة الصغيرة حافزاً قوياً لأنها توحي بأنك قد تفشل، ولهذا فإنها تقوي فينا ذهنية "وماذا نخسر". نحب جميعاً أن الأشياء. تستخدم الجملة التالية الكلمات الثلاث معاً، وبتركيبةٍ لا تعني شيئاً على الإطلاق، ومع ذلك فإنها تبدو وكأنها تحمل معنى.
" ."
يتضح هنا بأنك لم تقدّم أي سبب يدفع الشخص الآخر كي يتحرك. تبدو الجملة، مع ذلك، وكأنها تحمل معنى.
يلجأ المرء إلى اتخاذ موقفٍ دفاعي في حالة شعوره بأنه يتعرض لهجوم، لذلك فإنه يهاجم بدوره. نستطيع الآن أن نلقي نظرة على فوائد استخدام هذه الكلمات من أجل الوصول إلى الحقيقة.

" "

"لماذا أخذتَ خمسة دولارات من صندوق المصاريف النثرية؟"

"توقّف عن أخذ المال من صندوق المصاريف النثرية!"

ما هو القاسم المشترك بين كل هذه الجمَل؟ إنها جمَلٌ اتهامية، ويُحتمل بأنها ستنتج رداً فورياً من نوع "أنا لم أفعل ذلك". إذا أردتَ أن تعرف من أخذ المال فيمكنك أن تقول ببساطة "أريد أن أحدّثك عن المال الذي نأخذه من صندوق المصاريف النثرية. دعنا نحاول أن يكون أقل من عشرة دولارات على الدوام، لأن الأمور تصبح أفضل هكذا". هل لاحظتَ اللطف الذي تتميز به هذه الجملة؟ يسهل علينا انتزاع الحقيقة لأن أحداً لا يحب أن يكون في موقف الدفاع عن نفسه.

يمكنك استخدام هذه الكلمات - - في كل مرة تريد فيها الحصول على معلومات من دون أن تبدو اتهامياً، أو متطلباً.

التحكم والسيطرة

حصلتَ الآن على كل الآليات التي تمكّنك من انتزاع الحقيقة في كل موقفٍ أو محادثة، لكنك لن تتمكن من التحرّك من دون أن تتمكن من التكلم على انفراد. إذا كنت في موقفٍ لا تستطيع التحدث فيه بسبب استمرار الشخص الآخر في الكلام، أو في مقاطعته إياك، فلا شك في أنك ستتمكّن من الاستفادة من هذه الطرق العظيمة التي تفرض على الآخرين الاستماع إليك. ستجبرهم هذه الملاحظات السبع عشرة على التزام الصمت. يمكنك اختيار أي واحدة تعتبرها مناسبة للظرف. تضرب هذه الملاحظات على وترين حسّاسين من أوتار الطبيعة الإنسانية - الكبرياء والفضول.

1. **"إنك شخصٌ ذكي؛ لذلك دعني أطرح عليك هذا السؤال".**
2. **"دعني آخذ رأيك في هذه المسألة".**
3. **"هل أستطيع أن أكون أول شخصٍ بين الحضور الذي يُنهي جملة؟"**
4. **"لا تدع مقاطعتك لي تُظهر مدى جهلك".**
5. **"آسف، لأن الحقائق تتناقض مع وجهة نظرك، لكني أريد أن أعرف..."**
6. **"لعلك تستطيع أن تساعدني بشيء".**
7. **"أعرف بأنك تريدني أن أسألك هذا السؤال".**
8. **"أنت الشخص الوحيد الذي يمتلك الجواب على هذا السؤال".**
9. **"أتمنى أن لا تزعجك هذه الأخبار".**
10. **"أجبني على هذا السؤال، قبل أن تقول أي شيء".**
11. **"أعتزم الانتباه إلى ما تقوله، لذلك دعني أنتهي من هذه النقطة".**
12. **"أتمنى أن لا يجرحك هذا، لكن..."**
13. **"لا أريدك أن يفوتك هذا الأمر".**
14. **"هذه آخر مرة تسمع مني هذا الكلام".**
15. **"ألديك ذاكرة جيدة؟ عظيم، إذاً لن تنسى ما سأقوله".**
16. **"أنا آسف إذا تداخلت الكلمات التي في وسط جملتي مع بداية حديثك".**
17. **"وبالمناسبة..." يسهل تغيير موضوع المحادثة عندما تبدأ كلامك حيث أنهى الشخص الآخر كلامه.**

القسم

4

ألعاب ذهنية

"أنا أختلف عن واشنطن، أنا أمتلك مبادئ أسمى وأعظم. لا يستطيع واشنطن أن يكذب. أستطيع أن أكذب، لكنني لا أفعل".

-

يزودك هذا القسم بأداتين قويتين جداً. تُظهر لك الأداة الأولى كيفية منع الآخرين من الكذب عليك قبل كل شيء. أما الأداة الثانية، فستعرفك على كيفية كشف نوايا الشخص الآخر الحقيقية في أي موقفٍ كان.

دفاع قوي: تجنب الكذبة

يقول المثل بأن أفضل دفاعٍ هو هجوم يعدّ جيداً. يسهل عليك التوصل إلى الحقيقة، إذا ما كذبٍ أحد عليك، عن طريق التقنيات التي سبق لك أن تعرفت عليها في هذا الكتاب. إن أنسب وقتٍ للتعامل مع الكذبة هو قبل زمن حدوثها. هل حيّرك هذا الكلام؟ ستجد مساعدةً فيما يلي، وهي عبارة عن تقنيةٍ تقطع الشك باليقين في طريقها، أي قبل أن تتحول إلى خداع.

الطريقة الأولى

هذه هي الطريقة التي تستخدمها عندما تريد الحصول على الحقيقة بما يتعلق بالسلوك السابق للشخص الآخر. سنورد الآن المشهد المحتمل التالي: يشتبه والد بأن ابنه، الذي يبلغ الثانية عشرة من عمره، يدخّن السجائر. رُتّبت طرق التصرف التالية من الأسوأ إلى الأفضل."

أ. "هل كنتَ تدخّن السجائر؟ سأقتلك إذا اكتشفت بأنك كنت تفعل ذلك". تُعتبر هذه الطريقة مريعة، لكنها الأكثر استخداماً مع الأسف. تعمد والدة أحد الأولاد إلى ربط عملية الاعتراف بالحقيقة مع العقوبة. تدمّر هذه الطريقة كل حوافز الاعتراف عند الطفل. عرّضت هذه الوالدة نفسها للكذب لأنها انتهجت هذه الطريقة.

ب. "كنت تدخن، أليس كذلك؟" إن هذه الطريقة هي أفضل قليلاً لأن الوالدة تشير بذلك إلى امتلاكها نوعاً من البرهان، أو الدليل. تنجح هذه الطريقة أحياناً. يُحتمل في هذه الحالة أن لا يرغب الولد في إضافة الكذب على فعلته في تدخين السجائر، والتي يستحق التوبيخ عليها.

ج. "أرغب في التحدث معك بشأن تدخينك للسجائر". إنها الطريقة التي أطلق عليها اسم الطريقة الافتراضية المسبقة. يشعر الطفل هنا بأن والدته تعرف بأنه يدخن. يتحوّل التركيز إلى مناقشة الموضوع. يُحتمل أن تحصل الوالدة على جوابٍ مثل، "لا أريد التحدث عن هذا الموضوع". لاحظ هنا كيف تتكشف الحقيقة في هذه الجملة.

د. "أعرف كل شيء عن تدخينك للسجائر وتسكّعك في الشوارع.أنت تعرف بأني لست سعيدة بذلك، لكني أريدك أن تعدني بأن لا تتناول المشروبات المفضلة إلا حين بلوغك الحادية والعشرين".

تُعتبر هذه الطريقة أفضل نهجٍ لأنها تنجح في مستوياتٍ عدة. أولاً،

لأنها تأخذ موقفاً افتراضياً مسبقاً، لأن الوالدة "تعرف كل شيء عن التدخين". ثانياً، لأنها تستخدم بديهيتين (أنظر القسم الخامس). إن عبارتَي "تسكّعك"، و"أنت تعرف بأني لست سعيدة بذلك" تمهد الطريق أمام الطفل كي يقول الصدق. يسمع الطفل هنا أمرين يعرف أنهما صحيحان: تسكّعه في الشوارع، وعدم شعور والدته بالسعادة في قضية تدخينه للسجائر. أما الأمر الثالث فهو أن الوالدة تعطي ولدها فرصة سهلةً للانسحاب. إن كل ما عليه فعله هو أن يعدها بأنه لن يشرب ثانية، ولن يواجه أي مشكلة في المنزل. يغيب هنا كل تهديد أو عقاب، لكن لا يُطلب منه إلا عباراتٍ صادقة متبوعة باتفاقٍ يعتقد بأنه صريح أيضاً.

يمكننا تلخيص التوجيهات التي يجدر إتباعها في هذه الطريقة بما يلي:

1. **افترض بأن شكوكك هي حقائق.**
2. **قدّم حقيقتين بديهيتين على الأقل (حقيقتان تعرفان بأنهما صحيحتان).**
3. **حوّل تركيز الحديث من التهديد إلى الطلب.**
4. **يتوجب أن يكون الطلب سهل القبول بالنسبة إليه ومعقولاً.**

الطريقة الثانية

تُستخدم هذه الطريقة عندما ترغب بالحصول على الحقيقة من حيث تعلّقها بقرارٍ جديد. إنها استراتيجية عالية الفعالية من أجل تجنّب الوقوع ضحية الخداع. يرغب المرء أحياناً أن يقول الحقيقة، لكن الأمر الأسهل هو رواية كذبة بدلاً من ذلك. يعرف الشخص الآخر الجواب الذي تريد سماعه، وهو سيُسمعك إياه سواءٌ صدّقته أم لا.

سيعجز الشخص الآخر، مع ذلك، عن خداعك، إذا لم يعرف ما تريده. إقرأ الأمثلة التالية، ولاحظ كيف أن الصياغة الثانية تُخفي وراءها سؤالك الحقيقي.

= "إننا نعيد هيكلة بعض المناصب. هل تريد أن تعمل بإمرتي مباشرةً في قسم المالية؟" أو "إننا نقوم بتغيير بعض المناصب. هل ترغب أن تحصل على خبرة إضافية في دائرة المالية أو التسويق؟"
= "أتريدين أن أقوم بالطبخ هذه الليلة؟" أو "هل تفضلين تناول الطعام في المنزل أم في خارجه هذه الليلة؟"
= "أفكّر في دعوة رانيا للخروج معي. ما رأيك فيها؟" أو "ما رأيكِ في رانيا؟"

إذا أردت استخدام هذه التقنية فعليك أن تتأكد من صياغة السؤال بحيث تُخفي أفضليتك، لأن الشخص الآخر سيعطيك جواباً صادقاً.

اعرف العدو: معرفة الكاذب ونواياه

يُظهر المثال التالي عمليةً تمكنت من اكتساب شعبية كبيرة في اختبارات انتقاء الموظفين. تُطرح الأسئلة الظاهرة أدناه على الشخص طالب الوظيفة لتحديد ما إذا كان شخصاً صادقاً. إذا كنتَ تريد الحصول على الوظيفة، فعليك أن تفكّر بكيفية الإجابة على هذه الأسئلة؟

يجد معظمنا أنفسهم مضطرين بالإجابة بنعم أو لا على معظم هذه الأسئلة. إن هذا الأجوبة هي ما يتطلع إليه كل طالب وظيفة. لماذا؟ لأن الجواب الصادق هو نعم بالنسبة لمعظمنا، فيما عدا القديسين بالطبع. يتلخّص واجب رب العمل في إيجاد الأشخاص الذين يجيبون بصدق على هذه الأسئلة. إذا أقدم شخصٌ ما على سرقة علبة صغيرة من اللبان (العلكة) عندما كان في الثانية عشرة من عمره لا يجعله شخصاً سيئاً، أو موظفاً غير مرغوب فيه.

إن هدف هذا الإجراء ليس في تحديد نوعية الذنب الذي يحمله الشخص، لكن في تحديد ما إذا كان صادقاً بخصوص ذلك الذنب. ستتمكن عندها على الأقل من التعامل مع الوضع كما هو. دعنا نفترض أن ابن مريم المراهقالذي ترك المنزل كي يعيش الشوارع طيلة السنتين الماضيتين، يريد العودة إلى المنزل. تعرف مريم بأن ابنها مدمن على الكوكايين، لكنها غير متأكدة فعلاً من أنها ترك إدمانه تماماً. تستطيع هذه المرأة أن تخبره بأنه يُسمح له بالعودة فقط إذا وافق على الانضمام إلى برنامج للتخلص من الإدمان على المخدرات. يُحتمل أن يوافق على هذا، بغض النظر عما إذا كان ينوي ذلك أم لا. سيقول الابن نعم إذا كان صادقاً، أما إذا كان يكذب فهو سيوافق أيضاً على شروطها. لن تحصل مريم على إشارة تدلها على نوايا ابنها الحقيقية، لكن سبق لها أن قرأت هذا الكتاب، لذلك أبلغت ابنها بأنه يستطيع العودة إذا توقف فوراً عن تعاطي المخدرات مهما كان نوعها، ونهائياً. سيكشف جواب ابنها عن التزامه بالتعافي، وهو مصدر القلق الحقيقي بالنسبة إليها. يتضح لنا بأنه يصعب عليه التخلص من إدمانه على الفور. ستعرف هذه المرأة بأن ابنها يكذب بشأن نواياه بالتعافي إذا ما قال لها بأنه يستطيع الإقلاع عن عادته. أما إذا قال لها بأنه لا يستطيع قبول هذا الشرط، لكنه سيأخذ خطوات في اتجاه التحسن، فستعرف بأنه صادق في سعيه نحو التعافي.

: يحتاج الناس عموماً إلى سببٍ يدفعهم إلى الكذب. أما إذا لم يتوفر هذا السبب أو الدافع فستحصل على الحقيقة. سيدفعك هذا إلى طلب سماع الحقيقة قبل أن يتوفر للشخص الآخر سبب كي يكذب عليك. سيأتي تأثيرك الكبير هنا في هذه الحالة من معرفتك لنوع الشخص الذي تتعامل معه. إن افضل وقتٍ لطرح سؤالٍ على البائع بشأن نوعية منتجه لا يكون بعد أن تخبره بأنك مهتم بشرائه. لماذا؟ يرجع ذلك إلى أنه قد يشعر بأن مصلحته تقضي بأن يكذب عليك. أما إذا سألته عن نوعية منتجه، قبل أن تعبر له عن اهتمامك بشرائه، فلن يتوفر له الحافز الذي يدفعه إلى عدم إخبارك بالحقيقة.

إذا أردت أن تقيس مدى صدقية شخصٍ ما والتزامه، فيمكنك أن

تقترح عليه حلاً تعرف بأنه صعبٌ جداَ. ستعرف بأنه صادق في رغبته الوصول إلى هدفٍ محدد، أو نتيجة معينة، إذا ما اعترف بصعوبة تنفيذ الحل الذي قدّمته له. أما إذا سارع إلى الموافقة عليه من فوره، فإن ذلك يدل على وجود دوافع كامنة لديه، أي أنه غير صادق.

القسم

5

تقنيات متقدمة للحصول على الحقيقة

"إن وجود كثير من الكذبات البيضاء يدل
على وجود تلاعب".

يقدّم هذا القسم أكثر التقنيات تقدماً للحصول على الحقيقة. إن استخدام مزيج من تقنيات التنويم المغناطيسي، ونظامٍ تمكّنتُ من تطويره يدعى ترانس سكريبتس، يمكّنك من توجيه أوامرك مباشرة إلى عقل الشخص الآخر اللاواعي أثناء المحادثة، ومن دون أن ينتبه. تتيح لك هذه العملية القدرة على إقناع الآخرين بقول الحقيقة بأكبر قدرٍ ممكن من الفعالية. تُعتبر هذه التقنيات استثنائية، لذلك أنصحك باستخدامها بتعقّلٍ وحذر!

الأوامر المضمنة (المدموجة)

تُستخدم هذه التقنية من أجل زرع المقترحات مباشرةً في لاوعي الشخص الآخر. إن الأوامر الكامنة (المدموجة) هي هكذا بالضبط، أي أنها الأوامر التي تأتي ضمن الجملة.

يستطيع المرء أن يستخدم هذا النوع من الأوامر مع المتتاليات الهجومية والنصائح الفضية. نورد فيما يلي أوامر مضمنة - مكتوبة بأحرفٍ عريضة - في الجملة الإيضاحية التالية.

إذا أردتَ أن أو أن لا ، فإن ذلك يرجع إليك كلياً.

يستقبل العقل الواعي بكلّيته هذه الجملة. لكن هذا الأمر - - يذهب إلى العقل اللاواعي مباشرة. تُعتبر هذه التقنية بسيطة جداً، كما أنها تستلزم شرطين أساسيين: أن يبدأ الأمر بفعلٍ يدل على الحركة، وذلك بهدف الحصول على أقصى قدرٍ ممكنٍ من الفعالية، ولأنكَ تأمرٍ العقل أن يفعل شيئاً؛ أما الشرط الثاني فيستدعي أن يكون الأمر بكامله مفصولاً عن بقية الجملة عن طريق استخدام ما يسمى مؤشر التناظر analog marker. يمكنك هنا أن تفصل ذلك الجزء الأمر من الجملة بإحدى الطرق التالية: (1) اخفض صوتك، أو ارفعه، عند نطقك بالأمر. (2) توقف قليلاً قبل النطق بالأمر، أو بعده مباشرة. إليك المثال التالي "أحياناً... نصبح مندهشين... بما نقرأه". (3) الإشارة بيدك قليلاً أثناء إعطاء الأمر، لأن ذلك يصرف انتباه العقل الواعي عند الشخص الآخر، وهكذا يستقبل العقل اللاواعي البيان المدموج على أنه أمر. يجدر بك هنا أن لا تبالغ في الإيماء، أو بالتوقف. إن المبالغة في هذه الأمور تسبب الاضطراب عند الشخص الآخر، وتدفعه إلى التساؤل عما تفعله. يجدر بك أن تكون عفوياً ومرتاحاً.

نقدّم هنا مثالاً عاماً عن كيفية استخدام هذه التقنيات، لذلك وضعنا الأوامر المضمنة في حروف عريضة.

لا أريدك أن إلا إذا كنت تريد ذلك. والآن إذا كنت وفي أعماقك، . إذاً . عندما تتأكد بأن ، أريدك أن على أي حال. إذاً نستطيع أن أيضاً.

1 - 2 - 3 - 4

تُعتبر هذه التقنية هائلة وحسية لأنه عندما يستقبل الدماغ عدة رسائل يعتبرها صحيحة، فإنه يتوقع أن يكون ما يليها - الإيحاء - صحيحاً أيضاً. يتقبل الدماغ الإيحاء على أنه صحيح ما دام الإيحاء لم يكن خاطئاً بشكلٍ ظاهر.

إن هذه العملية بسيطة، ولا تتطلب أكثر من تقديمك أربع جملٍ صادقة، ثم تتبعها بإيحاء (اقتراحٍ) واحد. تمضي بعد ذلك لتقديم ثلاث جملٍ صحيحة متبوعة باقتراحين، ثم تقدم جملتين صحيحتين متبوعتين بثلاثة اقتراحات، وأخيراً يمكنك تقديم جملة صادقة واحدة متبوعة بأربعة اقتراحات. يمكن أن تدور مواضيع الجمل (التصريحات) الصادقة حول أي شيء - الغرفة التي تتواجد فيها، الطقس، أو أي شيء لا يستطيع الدماغ مناقشته. أما الاقتراحات فيتعيّن أن تدور حول ما تريده من الشخص الآخر أن يفعله. إن المزج (الدمج) ما بين العبارات التي يمكن التأكد منها ظاهرياً مع اقتراحٍ محدد، سيمكّنك من حمل الشخص الآخر على قبول اقتراحك.

يسعى ضابط شرطة للحصول على اعترافٍ من أحد المشتبهين. إن العبارات التالية التي وضعنا خطاً تحتها هي عبارات صادقة، أما الكلمات المكتوبة بالأحرف العريضة فتمثّل الاقتراحات. يمكنك أيضاً مزج هذه التقنية مع الأوامر المضمنة، وهي التي وضعناها بين هلالين.

لعلك توازن الخيارات المتاحة أمامك أثناء جلوسك على الكرسي متأملاً بما يجب عليك أن تفعله. إنك تريد القيام بما هو أنسب شيء لك. تستطيع القيام بهذا إذا ( ).

إننا على علم بقصة القبض عليك لأنك قمت بسرقة في الماضي. نعلم أيضاً بأنه أُطلق سراحك بكفالة. أعرف أنك قد تكون خائفاً، لكني أريدك أن (تعرف بأنني إلى جانبك) وأريدك أن تلمس (فوائد قول الحقيقة).

اسمعني جيداً، إنك ترغب بالخروج من هنا، وأنت تعرف بأنني لا أمتلك وقتاً للجلوس معك طيلة اليوم. سيُشعرك التصريح بمكنونات صدرك بارتياح أكبر. ستوفر على نفسك الكثير من القلق، وستكون قادراً على (الاستمرار بحياتك بعد أن ينتهي هذا الأمر).

أعرف بأنك تسكّعت في الشوارع معظم سنوات حياتك.

.( ) ( ) .
.( ) ( )

تخيلات لاواعية

تستخدم هذه التقنية الأوامر المضمنة بطريقة جديدةٍ تماماً. ستتمكن من إعطاء اقتراحٍ ما يؤدي إلى تكوين تحرّك معقول، بحيث تستطيع ملاحظة إشارات الخداع عند الشخص الآخر من دون الاضطرار إلى الاستمرار بتوجيه الأسئلة. لاحظ السلوكيات التي ضمّنتها في الجمل. تأتي هذه الأوامر في نقطةٍ ما خلال محادثتك.

"أنا لا أقول بأنه يتعيّن عليك أن ."

"لا أعرف ما إذا كنت تكذب، إلا إذا كنتَ تشعر بأنك مضطر لأن ترمش بعينيك بسرعة إذا كنتَ تفعل".

"إذا كنتَ... تحب ... فلعله يجدر بك أن... ... ."

تعمد عن طريق هذه التقنية إلى تضمين أمرٍ تسهل ملاحظته على الفور. قدّم عدداً من هذه الأوامر حسب رغبتك، لكن تأكد من إتباع الطريقة ذاتها التي استخدمتَها مع الأوامر المضمنة.

فك الارتباط

تساعد هذه العملية الشخص كي يصبح أكثر ارتياحاً عند قوله الحقيقة. تقسّم هذه العملية الشخص إلى شخصين منفصلين. لا أعني تقسيمه بواسطة منشار آلي! بل يكفي هنا أن تقسم نفسية الشخص، أي أنك تضع قسمين من ذلك الشخص في مواجهة بعضهما بعضاً.

ستجد هنا الشخص القديم الذي لا يمانع في الكذب مقابل الشخص الجديد الذي لن يؤذيك أبداً. تخفّف هذه العملية شعور ذلك الشخص بالذنب، لأنه يتخلص من شعوره بأنه مضطر إلى تبرير أفعاله التي يعتبر أن "نفسه القديمة" مسؤولة عنها. تستخدم عملية فك الارتباط هذه بنجاحٍ كبير من أجل معالجة كافة أنواع الخوف المرَضي.

يجدر بك هنا أن تستمر في تكرار الجمَل الواردة أدناه. تأكد من أن هذه الجمَل تضع نفس الشخص الآخر القديمة في مواجهة نفسه الجديدة.

"
."
" .
." .
" . ."

تبدأ هذه العبارات البسيطة بتدمير دفاعاته. تنجح هذه العملية على الفور أحياناً، لكنها قد تأخذ بعض الوقت في أحيان أخرى. ستحصل

على الحقيقة منه في النهاية بعد أن ينهار نتيجة سماعه عباراتٍ مثل هذه مرةً بعد أخرى.

إشارات العيون

تعمل هذه التقنية على المبدأ التالي. يتجه الإنسان إلى استخدام أقسامٍ مختلفة من عقله عندما يفكّر. يعتمد ذلك على المعلومات التي يريد الوصول إليها. يمكننا ملاحظة هذه العملية عن طريق مراقبة عينيه.

يحرّك الشخص الذي يستخدم يده اليمنى عينيه، إلى الأعلى وإلى اليسار، عندما يريد تذكّر ذكرياته الصورية. أما عند الشخص الذي يستخدم يده اليسرى فيحدث العكس: تتجه العينان إلى الأعلى وإلى ناحية اليمين. إذا أراد الشخص الذي يستخدم يده اليمنى أن]يختلق[صورة، أو حقيقة، فإن عينيه تتجهان ناحية الأعلى إلى اليمين، والعكس صحيح بالنسبة للشخص الذي يستخدم يده اليسرى.

لماذا لا تجرّب هذا؟ هل تتذكر لون أول سيارةٍ اشتريتها؟ إذا كنتَ مضطراً للتفكير في الأمر فإن هناك احتمالاً كبيراً بأن تتجه عيناك إلى الأعلى ناحية اليسار، هذا إذا كنتَ تستخدم يدك اليمنى. أما إذا كنت تستخدم يدك اليسرى فلا بد أن عينيك اتجهتا إلى الأعلى ناحية اليمين.

اتجهت عينا مسؤولٍ حكومي قدّم شهادته أمام الكونغرس إلى الأعلى ناحية اليسار في كل مرةٍ كان يتذكّر المعلومات فيها في دلالةٍ واضحة على أنه كان يعتمد على الحقائق كما يتذكرها، وأنه لا يخترع أي قصص. تذكرت ذلك عندما صدف أن رأيت صورته في مجلة وهو يمسك بالقلم في يده .

تستطيع استخدام هذه التقنية في أي محادثةٍ تجريها كي تحدّد ما إذا كان الرجل المعلومات أم .لا تحتاج هنا إلا إلى مراقبة عينيه. ستعرف عندها ما إذا كان الرجل يتذكر حادثة جرت معه في الماضي، أم أنه يخترع رواية حول شيء لم يحدث أبداً.

تثبيت الحقيقة

هل تذكر كلاب بافلوف الشهيرة؟ تعوّد ذلك العالِم على وضع مسحوق في فم كلبٍ أثناء قيامه بتجاربه. عمد الرجل إلى قياس كمية اللعاب التي تسيل من فم الكلب، وذلك عن طريق أنبوب أدخله إلى فمه بطريقة جراحية. لاحظ بافلوف في سياق عمله بأن الكلاب تُكثر من إنتاج اللعاب بمجرد دخوله إلى الغرفة. اعتبر العالِم أن ما لاحظه لا يمكن تسميته ردّ فعل (منعكس)، لأنه لم يحدث في المرات القليلة الأولى التي دخل فيها الغرفة. لم تحدث هذه الظاهرة إلا عندما عرف الكلب بأن ظهور بافلوف يؤشر على إحضار الطعام. يعني ذلك أن دخول بافلوف إلى الغرفة يرتبط بحدثٍ مستقبلي، أي تقديم الطعام. سمى العالِم هذه الاستجابة المنعكس (رد الفعل) النفسي**،** أو الاستجابة المشروطة (المنعكس الشرطي).

إننا نلاحظ نماذج من الاستجابة المشروطة في حياتنا الشخصية. تدفعك أحياناً رائحة المشروب المفضل إلى الشعور بالاعتلال، لربما

بسبب تجربةٍ مررت بها منذ سنواتٍ عدة. ألا تذكرك أغنية معينة بصديق قديم فور سماعك لها في الإذاعة؟ ولعلك لم تفكّر في ذلك الصديق منذ سنواتٍ عدة. تدعى هذه أدوات التثبيت. إن أداة التثبيت هي ارتباط ما بين مجموعة محددةٍ من المشاعر، أو الحالات العاطفية، وبين محفزٍ محدد، مثل صورةٍ، أو صوتٍ، أو اسم، أو نكهة.

سنستخدم هنا المبدأ ذاته، لكن في طريقة جديدة تماماً. يوجد في لعبة البوكر شيء يدعى الكاشف tell. يحدث هذا عندما يصدر اللاعب الآخر إشارة غير مقصودة خلال وضعٍ محدد. يُحتمل أن يرمش بعينيه، مثلاً، أو ينظر إلى الأسفل، أو يتحرك بطريقةٍ معينة، عندما يكون عصبياً. يتعلم لاعبو البوكر المحترفون التقاط هذه الإشارات الكاشفة، وهو الأمر الذي يمنحهم فرصة تخمين ما يحمله اللاعبون الآخرون في أيديهم من أوراق.

ستعمد، منذ الآن، إلى غرس كواشف الحقيقة في الآخرين، وهكذا ستعرف الأوقات التي يكذبون فيها، سواء الآن أم في المستقبل.

سنورد فيما يلي كيفية فعل ذلك. اطرح سلسلة من الأسئلة بحيث يستطيع الشخص الآخر الإجابة عليها بصدقٍ وبسهولة. اربط جوابه بكاشفٍ يكون على شكل حركةٍ محددة. اطرح بعد ذلك سؤالاً لا تعرف له جواباً، ثم أطلِق كاشف الحقيقة أثناء طرحك للسؤال. سيشعر، عفوياً، بأنه مضطر إلى أن يقول الصدق، أي مثلما فعلت كلاب بافلوف، التي كانت تعرف أن وقت تناول الطعام قد حان فور دخوله إلى الغرفة.

لا يجدر بك أن تكون واضحاً جداً في اختيارك لكواشف الحقيقة، أو في اختيارك للأسئلة. تأكد فقط من أن الأسئلة التي تطرحها ستلقى إجابات صادقة. يتعيّن أيضاً أن لا يكون الكاشف شائعاً بحيث تخف فعاليته نتيجة كثرة استخدامه، كما ينبغي عدم طرح الأسئلة في وقتٍ واحد. تذكّر أيضاً أن عدد الأسئلة التي تطرحها ليس محدداً.

سأعطيكِ مثالاً، أيتها القارئة، يمكنك استخدامه عندما يكون زوجك منهمكاً في تناول أكلته المفضلة. اطرحي عليه السؤال التالي: "هل تستمتع بغدائك؟" ثم أظهِري كاشف الحقيقة عندك أثناء طرحكِ للسؤال. يمكنكِ أن تميلي برأسكِ قليلاً، أو أن تلمسي أنفك بيدك. اطرحي بعد ذلك سلسلة من الأسئلة - لربما أربعة أو خمسة - واستمّري بإظهار الكاشف ذاته في كل مرة تطرحين فيه سؤالك. يمكنك تعزيز وجود الكاشف مرةً بعد أخرى بواسطة هذه العملية، أي طرح السؤال ثم إظهار الكاشف. ستُغرس هذه الاستجابة المكتسبة في غضون فترةٍ قصيرة في كل مرةٍ تريد فيها الحصول على جوابٍ صادقٍ رداً على سؤالٍ تطرحه، أي أنك ستطرح السؤال، وتظهِر كاشف الحقيقة الذي عندك.

النعيم والجحيم

تُستخدم هذه التقنية كملجأ أخير فقط. يتعيّن استخدام هذه العملية،

وكل العمليات الأخرى، بكل تعقّل ومنطق واحترام.

يُستخدم التنويم المغناطيسي في معالجة كل أنواع الذعر (أو الخوف المرضي)، والاضطرابات الناجمة عن القلق، ونوبات الهلع. تعاكس هذه التقنية عملية غرس الخشية من القلق الشديد الذي يسببه الخداع. إذا ارتبط الألم مع الخداع، والارتياح مع الصدق، فإن الاعتراف يصبح الطريقة الوحيدة لتقليص الألم.

إننا نستخدم عملية مشابهة من أجل تثبيت الحقيقة، فيما عدا الحالات التي يحدث فيها أمرٌ مؤلم أو سلبي للشخص الآخر - كأن يصدم رجله بشيء، أو يدخل في شجار مع أحد الجيران - لأن هذا هو الوقت المناسب من أجل تثبيت كاشف الحقيقة. كرّر هذه العملية - أي تثبيت كاشف الحقيقة - كلما شعر بخيبة الأمل، أو بالاضطراب. اطرح سؤالك بعد ذلك، وإذا لم يكن جوابه هو الجواب الذي تنتظره - أي إذا شعرتَ بأنه يكذب عليك - يمكنك المسارعة إلى إظهار كاشف الحقيقة المتعلق بالألم. سيعمد هذا الشخص إلى ربط كذبه تجاهك مع الألم. إن الطريقة الوحيدة لتخفيف هذا الألم الذي يشعر به ستكون بقول الحقيقة. إذا رغبتَ في زيادة هذا الربط فيمكنك مقابلته عن طريق استخدام كاشفٍ مختلف يرتبط مع تجارب مفرحة - مثل تجربة جنسية، أو تناول الطعام، أو الاسترخاء، إلى آخره.

الجسر

مررنا في القسم الثاني مروراً عابراً على أهمية الوئام، لأنه عندما نكون على وئامٍ مع الشخص الآخر فإن التواصل معه يجري بسهولة كبيرة، أي من دون أن نبذل أي جهد. إذا سعينا عن قصدٍ لنكون على وئام مع أحد الأشخاص - أي أن نقف معه نفسياً - فإننا نفعل ذلك مادياً (جسدياً) أيضاً. توجد أمثلة على ذلك في مطابقة إشارات الشخص، أو وِقفته، أو وتيرة حديثه. تدعى هذه العملية التماشي. يمكنك بعد أن تنتهي من هذه الخطوة أن تنتقل إلى ما يدعى التوجيه. تصبح هذه العملية فعالة تماماً عندما تجري بالطريقة التالية:

يمكنك أن تسارع بالإفصاح أمام الشخص الآخر عن كل أفكاره فيما يتعلق بالمحادثة، وذلك فور انتهائك من عملية إرساء الوئام مع الشخص الآخر. تعكس هذه العبارات تفكيره بدقة. تنجح هذه الطريقة في وضعكما في صف واحد من الناحية النفسية. تستطيع بعد ذلك أن توجّه ، وذلك عن طريق تفسير فكرتك القائلة بأن قول الحقيقة يبقى أسلم طريقٍ أمامه. سترى بأن الشخص الآخر يتبعك بأفكاره إذا قمتَ بهذه العملية بالطريقة المناسبة.

"أعرف بأنك تظن بأنك غير مستعد كي تخبرني الحقيقة. وأنا واثق من أنك تتمنى لو أن هذه المحادثة لا تبدأ الآن، وأن تنتهي بسرعة. أنا واثق أيضاً من أنك تظن بأنني

سأنزعج منك، بحيث أننا سنتواجه نتيجة حديثنا. إنك تعتقد بأنه ليس هناك من سبب يدفعك كي تخبرني، أو أنني أعطيت هذه المحادثة أهمية أكبر مما تستحق. أفهم كل ذلك. إننا جميعاً نقترف الأخطاء، وأنت تتمنى لو أن هذا الخطأ يتلاشى من تلقاء نفسه. إنني واثقٌ أيضاً بأنني كنت سأشعر مثلك تماماً لو كنت مكانك، لكني لست مكانك. لذلك .]تُطلِق
هذه العبارة عملية التوجيه[.

"كل شيء على ما يرام. إن الأمور هي فعلاً كذلك. دعنا نجري مناقشة صريحة. ستخبرني ماذا حدث بالضبط، وستعرف عندها كيف تتصرف بشكلٍ سليم. سأكون سعيداً عندها لوضع كل شيء وراءنا، وأنا متأكد من أنكَ ستكون سعيداً لذلك أيضاً. إننا نستطيع المضي قدماً. دعنا نفعل هذا لأنه الأمر المنطقي لكلينا".

أفكار متقدمة لإنهاء المحادثة:

العبارات المهدئة

تستخدم أفكار إنهاء المحادثة هذه عبارات معتدلة تحفّز على الهدوء. تدفع هذه العبارات المستمع إلى عدم التركيز، لفترة مؤقتة، أثناء سعي دماغه إلى معالجة المعلومات. يمكنك استخدام هذه العبارات عندما تكون بحاجةٍ إلى التحكم بالمحادثة، أو لإعادة استجماع أفكارك. تتيح لك هذه العبارات بعض الوقت كي تستجمع أفكارك بينما يفقد الآخرون الترابط في أفكارهم. ستجد نفسك بحاجة إلى قراءة النقاط التالية مراتٍ عديدة نظراً للتأثير الذي تُحدثه كلمة "**ها**".

1. **"لماذا تسألني الأمور التي لستَ متأكداً منها بنفسك؟"**
2. **"هل تؤمن فعلاً بما اعتقدت بأنك كنت تعرفه؟"**
3. **"هل تستطيع أن تعطيني... مثالاً... لأنه سيكون مفيداً".**
4. **"إنك تستطيع أن تتظاهر بأي شيء ثم تتقنه بعد ذلك".**
5. **"إنني أفهم ما... تقوله... لكن ذلك لا يجعله صحيحاً".**
6. **"لو كنت تتوقع مني أن أصدّق ذلك لما قلتَه لي".**
7. **"إن سؤالك هو بحسب ما تعرفه، أليس كذلك؟"**
8. **"إن ردّك يعطينا فكرة عما لا تدركه".**
9. **"هل تصدّق بأنك كنت تعرف ما فكّرت فيه؟"**
10. **"كيف يمكنك إيقاف فكرة ما إن تتلقفها؟"**
11. **"لماذا تصدّق أمراً ليس صحيحاً؟"**
12. **"لماذا تتوافق مع ما تعرفه مسبقاً؟"**
13. **"ماذا يحدث عندما تخطر على بالك فكرة ما؟"**
14. **"كلما حاولتَ أقل، كلما زادت موافقتك على..."**
15. **"ألا تدرك الأمور التي نسيتَها؟"**

تأكد بنفسك

يمكننا استخدام قوة التوقع والإيحاء، وهي القوة التي تؤمن لنا نتائج هائلة. لا يعني هذا أن يتساهل المرء في سعيه للحصول على الحقيقة من شخصٍ ما، لأن عقل ذلك الشخص سيكون مستعداً للرد على الهجوم. سترى بأنه حين ينقلب عقله ضد ذاته، فإنه سيؤدي

المهمة لأجلك.

هل لاحظت ذات مرة ماذا يحدث عندما تشتري سيارة جديدة؟ ستبدو الأمور وكأن كل شخص في الطريق يقود السيارة ذاتها. ألم تلاحظ، أيضاً، أنه أثناء تنفيذك لبرنامج حميّة سيبدو لك أن كل مكان تذهب إليه هو مخبز، أو محل مثلجات. لا تتغيّر الوقائع هنا، لكن إدراكنا لها هو الذي تغير. إذا لم تستطع تغيير الوقائع بالنسبة للشخص الآخر كي تحصل على الحقيقة، ستظل قادراً على تغيير طريقة رؤيته لهذه الوقائع. يمتلك هذا التغيير الفعالية ذاتها.

إذا وجدت نفسك مضطراً لإبلاغ جارتك بحصول موجة من السرقات في الحي، فإن هذه الجارة لا تلبث أن تلاحظ، على مدى الأيام القليلة التالية، فوضى في توزيع أماكن تواجد صناديق النفايات، وأن صندوق البريد يبدو في شكلٍ غريب، وستبدو السيارة المتوقفة في الجانب الآخر من الشارع مريبة على نحوٍ مفاجئ. ستتمكن هذه الجارة أيضاً من سماع كل صوتٍ وكل ضجة تحدث في المنزل أثناء الليل، بالرغم من أنها سمعت هذه الأصوات كلها آلاف المرات من قبل، لكنها بدأت الآن في الاستماع إليها. بدأت هذه الأصوات تعني شيئاً ما بالنسبة إليها]بعد أن نقلت إليها المعلومات الجديدة[.

يبقى الأمر الضروري في استخدام هذه التقنية هو غرس إيحاء مصطنع، وأن تدعه يتشكل داخل عقل الشخص الآخر. تحمل هذه التقنية المرأة]في هذا المثال[إلى إعادة التفكير في سلوكها سواء إذا واجهتها مباشرة أم لا. لاحِظ، من فضلك، أن هذه التقنية قد تتسبب بحالةٍ مؤقتة، ومعتدلة، من الذعر، وخاصة إذا أقدم شخصان أو أكثر على تقديم الإيحاء ذاته.

تعتقد بأن أحد زملائك يسرق لوازمك المكتبية.

I: "هل لاحظتِ يا سمارة بأن الناس تبدو بشكلٍ غريبٍ بعض الشيء؟" تستطيع أن تتأكد هنا بأن سمارة سوف **ترى** أنكل الناس تتطلع إليها، لذلك ستتعب من مراقبتهم حتى تتوقف كلياً.

II: "أعتقد يا سمارة بأن كل من في المكتب يعرف بشأن اللوازم المكتبية - هل لاحظتِ قبل اليوم كيف يحدقون بك أحياناً؟" تُعتبر هذه المعلومات أكثر صراحة، وأكثر ميلاً للمواجهة.

ستلاحظ أيضاً بأنه إذا كانت سمارة تقوم فعلاً بسرقة اللوازم المكتبية، فهي ستعتقد بأن كل شخص **يهاجمها،** لأنها ستعتقد بأن كل الناس يحدّقون بها.

القسم

6

علم النفس معك

"يتعثر بعض الناس بالحقيقة من وقتٍ إلى آخر،
لكن معظمهم ينهضون ويبتعدون مسرعين عنها،
وكأن شيئاً لم يحدث أبداً".
-

إذا أردت الحصول على الحقيقة من الآخرين، فإنك تحتاج إلى أن تعرف كيفية التحكّم بالموقف، وأن تفرض سيطرتك، وعليك، قبل كل شيء أن تعرف كيفية توقع ردّ الشخص الآخر. ستساعدك الوصايا العشر التالية على الإبحار وسط الأمواج العاتية والمضطربة للمحادثة، وشقيقتها التوأم المناقشة. وإذا تمكنت من معرفة كيفية معالجة الدماغ للمعلومات فستكون قادراً على التأثير على أي شخص بشكلٍ يدفعه إلى أن يقول الحقيقة.

الوصايا العشر للسلوك الإنساني

1. تستند تسعون في المئة من قراراتنا على العاطفة. نلجأ بعد ذلك إلى المنطق من أجل تبرير تصرفاتنا. إذا ناشدت أحداً بأمرٍ ما على أسس منطقيةٍ فستكون لديك فرصٌ قليلةٌ فقط في إقناعه. أما في حالة عجزك عن الحصول على الحقيقة فإن عبارات، مثل "الصدق هو أفضل سياسة"، أو "يؤذي الكذب جميع الناس" لن تقنع أحداً. يتعيّن عليك هنا أن تحوّل المنطق والتفكير المعقول إلى عباراتٍ تستند إلى العاطفة، هذا بالإضافة إلى إعطاء فوائد مباشرة للشخص الآخر كي يعترف بما عنده.

دعنا نأخذ هنا مثالاً الوالدة التي تتكلم مع ولدها. يُحتمل أن تقول هذه الوالدة شيئاً مثل "إنك تؤذيني عندما تكذب. أريد أن أكون قادرةً على الوثوق بك. إذا وثقت بك فسيعني هذا بأنك تتحمّل مسؤوليةً أكبر - سوف تكون قادراً على القيام بأمور مسلية مثل البقاء حتى وقتٍ متأخر خارج المنزل، والذهاب إلى حديقة الحيوانات مع أصدقائك".

يتعين على المرء هنا أن يقدم منافع محددة تشكل إغراءً لأحاسيس الشخص الآخر. يلاحَظ هنا أن كل المتتاليات الهجومية، والنصائح الفضية، تمتلئ بالعواطف.

2. تعتمد طريقة تعاطينا مع الأنباء، السارة منها والسيئة، على كيفية استيعابنا لها. عندما تشعر المرأة بالاكتئاب بشكل استثنائي بسبب حدثٍ في حياتها فإن ذلك يحدث عادة بسبب ثلاثة اضطراباتٍ ذهنية: (أ) تشعر بأن ذلك الحدث سيكون دائماً؛ (ب) تشعر بأن هذه الحدث يتميز بالحراجة، أي أنه يحمل من الأهمية فوق ما هو عليه فعلاً؛ و(ج) تشعر بأن ذلك الحدث سيطغى على كل مجالات حياتها. إذا اجتمعت كل هذه المخاوف والمعتقدات وتعززت، فإنها سوف تزيد من درجة قلقها وكآبتها.

إذا ما فكّرنا في مشكلةٍ ما بطريقة معاكسة، أي أنها مؤقتة، ومنعزلة، وغير هامة، فلا تعود مصدر قلق بالنسبة إلينا بالمرة. إن تضخيم هذه العوامل، أو جعلها تتضاءل في عقل الشخص الآخر يجعلك قادراً على تغيير موقفه تجاه أي وضع كان، سواءً كان إيجابياً أم سلبياً.

3. ستظل قادراً على تغيير أمرٍ واحد - نفسية الشخص، إذا أصرّ على موقفه. ترتبط حالة الإنسان العاطفية بشكلٍ مباشر بحالته الجسدية. أما إذا قيّد المرء ذاته في موقفٍ من الإنكار أو الرفض، فأنصحك بأن تحمله على تحريك جسمه. تمنع هذه الحركة ما يسمى الجمود العقلي، ويسهّل عليه تغيير حالته النفسية. يمكنك أن تقنع ذلك الشخص بالنهوض إذا كان جالساً، وأن يجول في الغرفة. أما إذا كان واقفاً فيمكنك أن تحاول حمله على

الجلوس. إذا بقي جسدنا في وضعٍ ثابت فإن عقلنا سيتجمد بطريقة مماثلة.

4. **لا تطلب من أي شخص تغيير موقفه من دون إعطائه معلوماتٍ إضافية. يجدر بك أن تتذكر أيضاً بأنه أثناء تحدثك إلى شخصٍ ما فإنه يصغي إليك بكبرياء، ويتعيّن عليك أن تتلاءم مع هذا الوضع. يعتبر كثيرون أن تغييرهم لآرائهم علامةٌ على وجود الضعف فيهم، ويأخذون هذا التغيير على أنه استسلام من جهتهم، وفوزٌ من جهتك.**

يجدر هنا أن تتيح له فرصة اتخاذ قرارٍ جديد يستند على معلوماتٍ إضافية، بدل أن تطلب منه تغيير رأيه. يميل السياسيون إلى استخدام هذه الطريقة، لأنهم لا يريدون أن يظهروا بمظهر الضعف. يندر أن يقول هؤلاء بأنهم غيّروا رأيهم بالنسبة إلى موضوعٍ ما، لكنهم يقولون بأن موقفهم قد تطوّر.

دعنا نأخذ مثالاً هنا عندما تقول: "أفهم لماذا قلتَ ذلك في ذلك الحين، لكن في ضوء الحقيقة المستجدة]معلوماتٍ جديدة تبرّر تغييره لرأيه[، أعتقد بأنك مدين لي بتفسيره".

يبقى أن نشدّد، مع ذلك، على الأهمية القصوى التي تحملها طريقة عرض هذه المعلومات الجديدة. تزيد فعالية هذه المعلومات كلما كانت حديثة، أو كلما بدت بأنها كذلك. إذا عرضتَ حقيقةً لا يعرفها ذلك الشخص، ولكنها حدثت منذ بعض الوقت، فستلاحظ بأنه لن يرغب بأن يبدو جاهلاً بها، كما لن يعترف بأنها وصلت إلى مسامعه. نستنتج من هذا أنه كلما كانت المعلومات حديثة كلما زاد مقدار ارتياحه إزاء إعادة تقييم أفكاره.

5. **تضطر أحياناً إلى تضخيم مشكلة ما بهدف حلها في وقتٍ قصير. زرتُ صديقاً لي منذ مدة، ورأيت ابنه الذي يبلغ السادسة من عمره في حالة غاضبة لأنه لم يحصل على المثلجات مع فطوره. استأذنت صديقي كي أقول لابنه ما يلي: "إنك على حق يا مصطفى. إنك مضطرب جداً بحيث يمكنك فعل أي شيء عدا أن تكون غاضباً. يُحتمل أن تكون بحاجة إلى أن تجلس هناك لساعتين كاملتين حتى تهدأ". وغنيٌّ عن القول، تخلّص مصطفى من غضبه على الفور.**

يوظف صديقي مساعدةً تداوم على ترتيب مكتبه. طلب منها هذا الصديق أن تكف عن هذا العمل، لكنها أصرت على إبقاء المكتب نظيفاً ومرتباً. داومت على عملها هذا منذ ما يزيد عن خمس عشرة سنة، لكن صديقي لم يكن مستعداً لطردها لهذا السبب. أضحت عادةُ هذه المساعِدة هذه مزعجة جداً لصديقي، ففكّر بحلٍ ناجعٍ لهذه المسألة، فبدأ بإحداث الفوضى في المكتب على غير عادته. بدا المكان مريعاً في كل صباح. تحدثت المساعِدة عن هذه المشكلة أخيراً، وقالت إن رئيسها يستغل طيبة قلبها عندما يتصرف مثل السذّج. توقفت المرأة عن ترتيب المكتب منذ ذلك الحين.

يجدر بك أن تتوقف عن الجدال عندما يصبح عقيماً. يمكنك أن تأخذ موقفاً معاكساً بالكامل، وأن تعطي الشخص الآخر صيغة مضخمة لما يريده. تدفع هذه الطريقة أحياناً الشخص الآخر للتراجع عن موقفه ليصبح أكثر حياداً.

6. **يفعل الناس ما تتوقع منهم أن يفعلوه. لن تتوقع بأن يصغوا إليك، إذا اضطررتَ إلى تكرار أمرٍ ما عشر مرات. لاحِظ الطريقة التي يتبعها الأشخاص الموجودون في مراكز المسؤولية - الشرطة، على سبيل المثال - كي يسيطروا على موقفٍ ما. إنهم لا يلجأون إلى الصياح أو الصراخ أو التصرفات العفوية. يتوقف السير بإشارة من أيديهم. إنهم يقولون ما يريدونه مرةً واحدة، وبشكلٍ مباشر.**

إذا كسرتَ رجلكَ ذات مرة، وحملكَ رجال الإسعاف إلى المستشفى، ستلاحِظ بأن طبيبك يبلغك بما يجدر القيام به. لن يعطيك هذا الطبيب أي خيارات، ولن يكون هناك جدال أو مناقشة، كما أن أحداً لن يطلب رأيك في هذه المسألة. إذا قالوا لك في المستشفى بأنك بحاجةٍ إلى صور أشعة سينية، وإلى وضع قالبٍ من الجبس، فإن هذا ما سيحصل. هل تتخيّل أن يقول لك طبيبك: "أتعرف، أظن أن رِجلَك مكسورة. ما رأيك؟" لا شك في أنك تتوقع من هذا الطبيب أن يحدّد لك الوضع، وأن يقول لك ما يجدر بك عمله.

لماذا لا تفعل الأمر ذاته في الأحاديث التي تجريها. توقع أن يطيعك الناس عندما تصدر أمراً، وسيفعلون ذلك. أما إذا صرختَ بهم، فكأنك تقول لهم: "أنا أصرخ حتى تسمعوني". إن أفضل طريقةٍ تحصل بها على انتباه الناس هي أن تتكلم بهدوء وبشكلٍ مباشر.

إذا اتّبعتَ هذه الطريقة فلن يكتفي الناس بالتصرف حسب ما تتوقع، بل عادةً ما تكون مشاعرهم بحسب ما تقترح عليهم. تفحّص جيداً هذه الأمثلة الثلاثة المتباينة التي تدل على أثر هذه الطريقة على حياتنا اليومية.

أ. **المثال الأول**: يسقط ولدٌ صغير على الأرض. إذا ما أخذتْ والدته بالصراخ، فإنه سيلجأ إلى البكاء ويزيد

من اضطرابه. سيفكّر الطفل هنا بهذه الطريقة: "تدرك أمي الأمور أكثر مني، إذا كانت تعتقد بأني آذيت نفسي، فلا بد من أنني فعلت ذلك".

ب. المثال الثاني: يوجد ما يسمى تأثير الدواء المزيف، وهو التأثير الذي يكوّن تغييرات فيزيولوجية (جسدية) مثل تخفيض ضغط الدم، أو ضبط مستويات الكولسترول. لا يحتاج الأمر إلى أكثر من حبة سكر كي يستجيب الجسم بالطريقة ذاتها التي يفعل بها عند تلقيه الدواء الحقيقي.

ج. المثال الثالث: ستشعر بأن وضعك قد تغيّر حينما يقول لك أحدهم بأنك تبدو متعباً. جرّب أن تفعل هذا مع زميلك في العمل، لأنك سوف تلاحظ تغيّراً كاملاً في حالته الجسدية. حاوِل العكس إذا كنتَ ترغب في أن تبدو لطيفاً، وأبلِغ إحدى الفتيات بأنها تبدو رائعة. لاحِظ عندها تلك الابتسامة التي تظهر على شفتيها، وعينيها عندما تتوسعان. يحدث أحياناً أن ترفض هذه المجاملة، لكن راقِب مع ذلك ملامح وجهها وكيفية شعورها فعلاً تجاه هذه المجاملة.

7. يتوقع منا المنطق بأنه حين نطلب خدمةً من شخصٍ ما فينبغي أن يكون مزاج ذلك الشخص ملائماً. إذا كان ذلك الشخص مرتاحاً وفي مزاجٍ جيد، فإنه يكون أكثر استعداداً لتقديم ما طلبناه منه. يصدق هذا في معظم الأحيان، لكنه لا يصدق في حال طلبنا من الشخص الآخر أن يقول الحقيقة. إنك تسأل الشخص أن يعطيك ما هو أكثر من مجرّد طلب، إذا أردت منه أن يقول كل الحقائق التي يعرفها. يجدر بك أن تتوقع بدايةً بأنه لا يريد الإفصاح عن الحقيقة. يبدو أنه كلما كانت الأمور أكثر استرخاءً كلما قلّت الحوافز عنده كي يقول الحقيقة. إن أنسب الأوقات لطلب اعترافٍ منه يكون عندما يكون متعباً وجائعاً وعطِشاً، أو في أي حالةٍ منهكةٍ أخرى. لن يفكّر الشخص في هذه الحالة بطريقةٍ واضحة، وسوف يتطلع إلى إنهاء المحادثة في أسرع وقتٍ ممكن. سيُظهر ذلك الشخص مشاعر الاضطراب والحدة. أما إذا وجد أن الطريقة الوحيدة التي تريحه هي في قول الحقيقة التي ترغب في الحصول عليها، فهو سيفعل ذلك من دون شك.

8. يتعيّن عليك أن تكون قادراً على الانسحاب من المحادثة]في الوقت الذي تريده[. إذا أحسّ خصمك باليأس، فإن ذلك يعني بأنك فشلت معه. إن قوتك مرهونةٌ بقوة البدائل التي تمتلكها، وكلما كانت هذه البدائل جذابة أكثر كلما كبُرت القوة التي تمتلكها بين يديك. أما إذا كنتَ يائساً فإن الحقائق ستبدو مشوشة. ستجد نفسك، عندما تصل إلى هذا الوضع، معرضاً إلى القيام بالأمر الذي يتعيّن عليك عدم القيام به بالمرة: ستتخذ قراراً بالاستناد إلى الخوف. ستكتشف أيضاً أنه إذا كانت الخيارات محدودة فستتعرض وجهة نظرك إلى التشوش، أي أن تفكيرك سيصبح عاطفياً، وليس منطقياً. ينطبق هذا الوضع علينا جميعاً. إذا قدّرت بأنك لا تتمتع بالنفوذ والقوة فالأرجح بأنك ستستسلم من دون كسب أي شيء. أما إذا زدتَ بدائلك، وضيّقت خيارات الشخص الآخر في الوقت ذاته، فستكتسب عندها قوة تأثير لا يستهان بها. إن المعادلة التي تحدّد توازن قوة التأثير هذه هي معادلة بسيطة. يتعلّق الأمر هنا بالشخص الذي يحتاج إلى الآخر أكثر. يقول المثل إن الشخص الذي يكترث أقل هو الذي يفوز في النهاية. توجد طريقة تؤدي إلى زيادة قوتك (نفوذك)، وهي أن تُظهر أن الشيء الذي يستطيع خصمك تقديمه، أي الحقيقة في هذه الحالة، يُمكن الحصول عليه بوسائل أخرى، أي الناس الآخرين في هذا المثال. يُنقص هذا من قدرته، وبالتالي من قوة تأثيره.

9. إن معرفة كيفية معالجة الناس للمعلومات هو أمر هام جداً. إذا كنّا نستطيع أن نفعل ما نريده، فإننا سنقوم بما يسمى . أما عندما نضطر إلى القيام بأمورٍ لا نرغب بالقيام بها، فإننا نقوم بما يسمى . ماذا يعني هذا الأمر؟ حسناً، إذا اضطررت إلى دفع الفواتير المترتبة عليك، لكنك لا تشعر بمزاج يمكّنك من القيام بهذا العمل، فما هي عملية التفكير التي تمر بها؟ ستفكّر بما يلي:

،

وإلى ما هنالك من أعمال. أما عندما يحين موعد القيام بأمرٍ تستمتع القيام به فإنك تقوم بإدخال كل هذه الخطوات الصغيرة في مجموعاتٍ أكبر. دعنا نفترض بأنك تستمتع بالطبخ. ستفكّر عندها أن الخطوات التي تأخذها هي الذهاب إلى المتجر، والعودة إلى المنزل، وتحضير طعام الغداء. أما إذا كنت تكره الطبخ فإن خطواتٍ صغيرة أخرى ستدخل في المعادلة، مثل الانتظار في الصف في المتجر، وتنظيف الأطباق فيما بعد.

حسناً، لكنك قد تتساءل ما هي الفائدة العملية مما ذكرناه؟ دعنا نفترض بأنك تريد أن تعطي شخصاً تعرفه دافعاً للقيام بأمرٍ ما، فما عليك إلا أن تُظهر له كم أن هذا العمل بسيط وسهل. أما إذا كنتَ تريد أن تثنيه عن سلوكٍ معيّن، فما عليك إلا أن تمدد عدد الخطوات التي يتوجب عليه القيام بها بحيث تصبح لائحةً طويلة ومملة وصعبة. تبقى المهمة هي ذاتها، إلا

أن شعورك تجاهها يتغير بحسب طريقة استيعابها.

10. يميل البشر إلى القيام بأعمالهم انطلاقاً من دوافع الحاجة إلى تجنب الألم، أو الرغبة لاكتساب المتعة، أو بمزيج من هذين الدافعين.إن كيفية استجابة الشخص تحددها الأمور التي تربطها مع المتعة والألم.

إذا أردت التأثير على سلوك شخصٍ ما، فيتعيّن عليك أن تربط الألم مع الاتجاه الذي لا تريده أن يتحرك فيه، وأن تربط المتعة في الاتجاه الذي تريده أن يتحرك فيه. إننا نميل عادةً إلى تجاهل هذه الأداة الدافعة القوية بسبب الغضب أو الجهل. دعنا نفترض أن شخصاً ما لم يكن صادقاً معك، فهل يجدر بك الصراخ: "إنك كاذب فاشل! أعرف بأنك تسبب لي التعاسة فقط. أخبِرني تلك الحقيقة اللعينة، ثم أخرج من حياتي إلى الأبد!" إنها ليست بتلك الاستراتيجية الفعالة. إن المعادلة بسيطة هنا: إذا كانت الفائدة في أن يكون المرء صادقاً تفوق الفائدة المتأتية عن الكذب، فتأكد عندها بأنك ستتمكن من انتزاع الحقيقة. ينبغي هنا الالتزام بمعيارٍ مهم. يجدر أن تتيح المنفعة هنا طريقةً سهلة للانسحاب. لا يأخذ معظم الناس هذا الأمر بعين الاعتبار. يلاحَظ هنا أن الشخص الكاذب يريد تغيير موضوع المحادثة قبل كل شيء، لذلك يتعيّن عليك أن تماشيه في ذلك، ومن ثمّ تنتهيان من هذا الموضوع. أما إذا اخترتَ أن تلخص منافع قول الحقيقة (بالنسبة للشخص الآخر) فأنصحك، إذا استطعت، أن تتأكد من ذكر أن هذه الموضوع لن يُثار ثانية، وأنه سيُنسى، وأنكما ستعتبرانه من الماضي من الآن فصاعداً. يمكنك، أيضاً، أن تقدم له أعظم حافزٍ ليكون صادقاً، لكنه إذا ظن أن الحديث سيطول، وأنك ستعمد إلى تذكيره بالموضوع مراراً فإنه لن يتزحزح عن موقفه. تبقى النصائح الفضية مثالات جيدة هنا عن كيفية صياغة طلبك للحصول على الحقيقة من الشخص الآخر، وذلك عن طريق استخدام مبدأ المتعة والألم.

القسم

7

المعوقات الداخلية للحقيقة:

نكذب بأعلى صوت عندما نكذب أمام أنفسنا

"ما إن يكتشف المرء من يكون، فمن يواسيه؟
... لأن كل شخص يعيش
على هذه الأرض، يعيش في حلم".
-

وضع هذا الكتاب بين يديك الأدوات الضرورية من أجل كشف الخداع، والتي تسمح لك بانتزاع الحقيقة. تتداخل، مع ذلك، عدة عوامل مع قدرتك بحيث تمنعك تماماً، في بعض الأحيان، من كشف الخداع. تتمثل الأخبار الجيدة هنا في قدرتك على تحييد هذه العوامل، هذا إذا انتبهتَ لها، وستكون حراً في تفحّص الحقائق كما هي.

الخداع الذاتي

يسهل الكذب على ذلك الشخص الذي يفتح مجال خداعه أمام الآخرين. إن عوامل عدة تقف في طريق وصولنا إلى الحقيقة، لكن عادةً ما نكون نحن أكبر المعوقات أمامها. إذا لم ترغب في ملاحظة الحقيقة فعادةً لن تفعل. يعرف كثيرون منا صديقةً يتأخر صديقها في الوصول إلى المنزل كل ليلة. دعنا نفترض أن بعض الناس شاهدوا ذلك الصديق بصحبة نساء في نصف عمره، بينما تفوح منه رائحة العطورات، كما أنه يقوم برحلات عمل في عطلات نهاية الأسبوع. ترفض هذه الصديقة الاعتراف بالحقيقة بالرغم من كل هذه الدلائل، وتصّر على تصديق كل ما يقوله لها. إنها تترك القضية عند هذا الحد.

إننا نكذب على أنفسنا عندما لا نرغب في رؤية الحقيقة. تُعتبر الأكاذيب التي تشبه هذا الوضع الأصعب في كشفها لأننا نحن أصحابها. إننا نفتقد هنا للموضوعية التي تعطينا المنظور اللازم.

ينفق الناس الملايين للاتصال بأرقام 900، وذلك كي يسمعوا تسجيلات عن أرقام اليانصيب الرابحة. إننا نميل للاعتقاد بأننا نستطيع جنيَ آلاف الدولارات في الساعة، وذلك في أوقات فراغنا، أي أثناء عملنا حول طاولة المطبخ. إن رغبتنا في التصديق تؤثر كثيراً فيما نعتقد بأنه حقيقتنا، وينطبق هذا على المراهم السحرية لإزالة التجاعيد، وكذلك الحبوب المضمونة لإنقاص الوزن. إن رغبتنا القوية في
يُبعد عن أنظارنا معلوماتٍ حيوية، وهي المعلومات التي تمكننا عادةً من اكتشاف الحقيقة.

إن الشخص الاستثنائي فقط هو الذي يقبل تفحص الأمور التي لا يريد رؤيتها، وسماع الأمور التي لا يريد أن يسمعها، ويصدّق الأشياء التي يتمنى لو لم تكن موجودة.

إذا ذهبتَ إلى اجتماع ترغب في نجاحه، فسوف تكون مستعداً لتجاهل أشياء كثيرةٍ جداً من شأنها أن تجعله غير ناجح بالنسبة إليك. يتعيّن عليك أن تبقى موضوعياً قدر الإمكان - أي أن تتصرف كأنك تراجع المعلومات لصالح شخصٍ آخر. لا تسمح للأفكار الحالمة والرغبات والآمال بأن تُفقدك إمكانية رؤية الحقيقة.

يكمن السر في تعلّمك كيفية تعليق اهتماماتك. حسناً، هناك طريقة سهلة لتحقيق تلك المهمة التي تتسم بالصعوبة في العادة. لاحِظ باهتمام هذه الكلمات التالية: المجاملات والتأكيد والمواجهة. إذا كنت تستمع للحديث مع كل هذه التصورات المسبقة التي تسيطر على عقلك، فإن المعلومات التي ستصلك ستكون مشوشة غالباً. يعني ذلك بأنك إذا كنتَ تتطلع للثناء، وتنتظر أن يؤكد الآخرون ما تعرفه مسبقاً، أو إذا كنتَ تتطلع للمجادلة، فإنك ستخسر المعنى الحقيقي وراء المعلومات التي تصلك.

الآراء، المواقف، والمعتقدات

رأينا في الفقرات السابقة كيف أن رغبتنا في ملاحظة، أو عدم ملاحظة الأمور تؤثر في إدراكنا للواقع. تشوّش الأمور التي **نعتقد** بأنها حقيقة على مداركنا أيضاً.
ينتج عن هذا أن الحقيقة تمرّ عبر مرشحٍ مكوّنٍ من تحيزاتنا، ومعتقداتنا، وآرائنا.

إذا نشأتَ على احترام السلطة وتوقيرها، وإذا تعلّمتَ عدم مساءلة أي شخصية تكون في مركز المسؤولية، فإن هذه المعتقدات ستكبح قدرتك على أن تكون موضوعياً بالنسبة إلى المعلومات التي تأتيك من شخصٍ يكون في سدة المسؤولية. يصعب عليك أن ترى الأمور على حقيقتها إذا كنتَ تعتقد بأن كل البائعين لصوص، أو أن كل رجال الشرطة فاسدون. إن ما تراه في هذه الحالة ليس إلا إسقاطاً لمثالياتك ومعتقداتك وتحيزاتك.

إننا نحتاج أحياناً إلى التعميم فيما يتعلّق بعالمنا، لأننا نضطر إلى اتخاذ آلاف القرارات يومياً. إننا لا نستطيع أن ننظر إلى كل شيء، وكأننا نراه للمرةٍ الأولى. سنجد أنفسنا في بعض الأحيان مضطرين إلى تعليق معتقداتنا، نظراً للأهمية الحيوية التي يأخذها هذا التعليق. سنتمكّن عندها من رؤية الأشياء كما هي، وليس على الصورة التي نراها نحن.

لا تدع عواطفك تسيطر عليك

تخيّم عواطفنا القوية على إدراكنا للواقع. علّق أرسطو منذ ما يزيد عن ألفي سنة على العاطفة ومسألة تشوّه الحقائق بما يلي: "يسهل أن نتعرّض للخداع عندما نكون تحت تأثير العواطف القوية. إن الجبان

عندما يكون تحت تأثير الخوف، والعاشق عندما يكون تحت تأثير الحب، يسيطر عليهما تخيلات بحيث يتصور الجبان بأنه يرى عدوّه، والعاشق بأنه يرى حبيبته، وذلك تحت تأثير تشابهات بسيطة".

تنبع الحالات العاطفية إما ذاتياً، أو بسبب عوامل خارجية، أو أنها تنشأ من مزيجٍ من هذين العاملين معاً. توجد مع ذلك عوامل أكثر قوة: الذنب والتخويف واللجوء إلى الكبرياء والخوف والفضول وكذلك رغبتنا في أن يُعجب بنا الآخرون، بالإضافة إلى الحب. إذا كنت تتحرك تحت ضغط واحدة من تلك الحالات، فأغلب الظن أن أحكامك ستكون مشوشة. إن أي شخصٍ يستخدم أياً من تلك العناصر يحاول الانتقال من المنطق إلى العاطفة - أي إلى مجالٍ غير ثابت. تضيع الحقيقة في هذه العملية لأنك لا تتصرف منطقياً، ولذلك تعجز عن رؤية الدلائل الماثلة أمامك، فضلاً عن الحكم عليها بطريقةٍ سليمة. سأورد فيما يلي أمثلةً عامةً عن كيفية عمل هذه العوامل:

: "كيف يمكنك حتى أن تتلفظ بذلك؟ أشعر بالإهانة لأنك لا تثق بي. لم أعد أعرفك على حقيقتك".

: "أتعرف، قد تخسر الصفقة بأكملها. لا أعتقد أن هذا سيُشعر رئيسك بالسعادة كثيراً. أتمنى لو أنك تعرف ماذا تفعل. أؤكد لك بأنك لن تحصل على صفقةٍ أفضل في أي مكان آخر. ستكون مجنوناً بالفعل لو اعتقدت العكس".

: "أرى بأنك رجلٌ ذكي، لذلك لن أحاول وضع أي شيء أمامك. كيف سأفعل ذلك؟ ستقضي عليّ في ثانيةٍ واحدة".

: "اسمع، لن تعيش أكثر من مرةٍ واحدة. جرّب، لأنك تستطيع دائماً أن تتذكر كيف كانت الأمور من قبل؛ قد تكون مسلية ومثيرة - أي أنها مغامرة حقيقية".

: "ظننت بأنك لاعب حقيقي، وكذلك فعل الآخرون جميعهم. إذا لم تتجاوز هذه الأزمة فستلاقي خيبة أملٍ حقيقية".

: "لو كنت تحبني لما استجوبتني. إنني أتمنى مصلحتك من كل قلبي. إنني لن أكذب عليك. إنك تعرف ذلك في أعماقك؟"

أنظر واستمع بموضوعية - لا تستمع إلى الكلمات فقط بل إلى مغزاها أيضاً. تتداخل المعوقات الداخلية للحقيقة مع قدرتك على استيعاب الحقائق. إذا زحفت هذه العواطف إلى تفكيرك، فما عليك إلا أن تعلّق مشاعرك لفترة مؤقتة، ثم تتطلّع أمامك، وليس إلى داخل ذاتك.

القسم

8

المعوقات الخارجية للحقيقة:

أسرار المهنة

"لا تتغيّر الحقيقة من أي زاويةٍ نظرتَ إليها.
الكذبة فقط هي التي تحتاج إلى أن تتطلع إلى الأمام".

تختلف المعوقات الخارجية للحقيقة، التي تُفرض علينا، عن المعوقات الداخلية، التي نفرضها على أنفسنا. يستخدم الخبراء هذه الأسرار النفسانية، أي أسرار المهنة، وهي العوامل التي تستطيع التأثير على حكمك بموضوعية على الأمور، وفي تقييمك للمعلومات التي تصلك.

إننا جميعاً نبيع شيئاً، بغض النظر عن مجال عملنا في الحياة. ستجد نفسك في تجارتك، أو مهنتك، وأنتَ تبيع منتجاً ما، أو خدمةً ما. أما في حياتك الشخصية فأنت تبيع أفكارك. تبقى أسباب فشلك هي ذاتها بغض النظر عن الوضع الذي تجد نفسك فيه: لا يصدّق الشخص الآخر بأن ما تقوله صحيح.

دعنا نفترض بأنك وسيط عقارات. يُحتمل أن يقول أحد الأشخاص الذين لا يستثمرون أموالهم معك: "أريد أن أفكّر في هذا"، أو "يتعيّن عليّ أن أتحدث مع زوجتي في هذا الشأن". تعني كل هذه العبارات أمراً واحداً في الحقيقة، لأنه إذا صدّق زبونك المحتمل ما قلتَه له - بأنك ستجعله يربح أموالاً - فعندها سوف يسرع إلى الاستثمار معك، أليس كذلك؟ إن تأسيس المصداقية هي الشيء الأساسي في التأثير على سلوك الآخرين. أما إذا لم يكن في المستطاع تأسيس هذه المصداقية عن طريق الوقائع، فغالباً ما يتبع ذلك تشوش في فهم الحقائق.

يصعب تجاهل هذه التقنيات لأنها مبنية على المبادئ النفسية للطبيعة البشرية. أما الأنباء الطيبة هنا، فهي أن هذه الوسائل تشبه حيلة سحرية، فما إن تعرف كيفية إحداث هذه الخدعة حتى لا تعود تنخدع بها مرة ثانية.

القاعدة 1

ياه! إنك مثلي أنا

إننا نميل جميعاً إلى أن نحب، ونثق بغيرنا، ونتأثر نتيجةً لذلك بأناسٍ

مثلنا، أي إننا نشعر بإحساسٍ من الارتباط والتفهم. هل لاحظتَ، إذا قد حدث وزرت الكازينو منذ وقتٍ قريب، أمراً مثيراً للاهتمام على بطاقة تعريف كل موظف يعمل هناك. تبدو البطاقة على الشكل التالي:

داني سماحة
نائب رئيس دائرة التسويق
طرابلس، لبنان الشمالي

وضع اسم المدينة التي ولد فيها كل موظف على تلك البطاقة. لماذا؟ يرجع ذلك إلى أن هذا الإجراء يساعد على تكوين رابطٍ مع أي شخص سبق له أن عاش في تلك المدينة، أو له قريب يعيش في تلك المنطقة. يساعد ذلك على إطلاق محادثة، وسرعان ما يبدأ ذلك الزبون (المقامر) بالشعور بأن أمراً ما يربطه مع هذا الموظف. نلاحظ هنا كيف أن أمراً بسيطاً، مثل بطاقة تعريف موظف، أفلحت في تكوين جوٍ من الوئام الفوري، ولربما أفلحت في جذب زبونٍ مخلص.

يُحتمل أنك تشعر بأن هذا الأمر هو غاية في البراءة. إنك محقٌ في شعورك هذا. ما فائدة هذا الإجراء على أي حال؟ حسناً، لو أن الأمر يتعلّق في بطاقات تعريف الموظفين فقط، نتيجة هذه الظاهرة النفسية، فلن يكون لدينا عندها سبب للعجب، لكن الحال ليس كذلك. يتعدى الأمر البطاقات بأكثر مما يمكن للمرء أن يتصوره.

إذا أردتُ أن أورد لك لائحة بكل الحالات التي يمكنك فيها استخدام هذه القاعدة، فإن الأمر يستلزم كتاباً بحد ذاته. سأكتفي لهذا السبب بإيراد أكثر ثلاثة طرق شعبية من تلك التي تتغلغل في حياتنا.

1. **لاحِظ جيداً عندما تُطرح عليك أسئلة عن هواياتك ومسقط رأسك وقيَمك والأطعمة التي تفضّلها، وما إلى ذلك. سيجيبك الشخص الآخر بالعبارة التقليدية "وأنا أيضاً، يا للمصادفة".**
2. **يتجلى مظهر آخر لهذه القاعدة عندما يتصرّف أحد الأشخاص بلطفٍ معنا. سنجد أنفسنا ليس فقط معجبين به، لكن أغلب الاحتمالات تدل على أننا سنتوافق معه. ألا ترى أن هذا ينطبق على حياتك الشخصية؟ أما إذا كان الشخص الآخر يوافق على كل شيء تقوله، سواء كان ذا معنى أم لا، فعندها يجدر بك أن تحذر. إن عبارة "لن يوصلك التملق إلى أي مكان" تصبح هنا أبعد ما يكون عن الحقيقة.**

تروى حكاية خرافية صغيرة توضح هذه الصورة بطريقة رائعة. تحمل هذه الحكاية اسم "الثعلب والغراب".

يروى أن ثعلباً راقب غراباً وقف ذات يوم على غصن شجرةٍ عالية. حمل الغراب قطعة من الجبن في منقاره. فكّر الثعلب، الذي كان ذكياً وجائعاً في الوقت ذاته، في خطةٍ تتيح له سلب قطعة الجبن من الغراب بسرعة.

تظاهر الثعلب بأنه يرى الغراب للمرة الأولى، وناداه قائلاً "يا الله! يا للطائر الجميل! أما ذلك الريش فهو أروع ريشٍ رأيته في حياتي. انظروا كيف يلتمع في ضوء الشمس. إنه رائعٌ بكل بساطة!"

شعر الغراب بالغرور نتيجة هذا الإطراء الذي تلقاه بسبب جمال ريشه. أنصت الغراب لكل كلمة حلوة تفوّه بها الثعلب. تابع الثعلب حديثه: "أعترف بأنه الطائر الأجمل الذي رأيته في حياتي، لكني أتساءل، هل يمتلك هذا الطائر المذهل صوتاً بمثل جماله؟" تابع ذلك الثعلب الماكر إطراءه: "لعله طلبٌ يستحيل تحقيقه". صدّق الغراب كلمات الثعلب، ففتح فمه ليُطلق زعيقه المعروف ! فتح فمه فسقطت قطعة الجبن التي ما لبث الغراب أن تلقفها على الفور. إن الدرس الكامن من وراء هذه القصة هو أن لا نثق بكلام المادحين أبداً.

هل يعني هذا الكلام أن نحترس من كل كلمة إطراء نسمعها، وأن نفترض بأن الشخص الذي يطرينا لديه دافع خفي؟ طبعاً، الحال ليس كذلك. يتعيّن أن نحذر فقط من المديح الذي

تفوح منه رائحة النفاق.

3. هل تذكر، عزيزي القارئ، كلامنا عن الوئام الذي ورد في القسم الثاني؟ حسناً، تستطيع أن تستفيد منه بسهولة. يكوّن الوئام جواً من الثقة. إنه يسمح للشخص الآخر بناء جسرٍ نفسي كي يصل إليك. ستشعر عندها براحة أكبر، كما ستزداد ثقتك بالآخرين. يجدر بك أنْ تلاحظ هنا ما إذا كان الشخص الآخر يعكس حركاتك أو وتيرة حديثك أو نبرته.

القاعدة 2

احذر ذلك الغريب الذي يحمل الهدايا

هل تساءلت ذات يوم عن السبب الذي يدفع الجماعات الدينية إلى تقديم زهرة، أو أي هدية صغيرة أخرى، إلى المتواجدين في بعض المطارات. تعرف هذه الجماعات أن غالبية الناس سترد بدفع تبرعات صغيرة مقابل تلك الزهرة. إننا نعرف بأننا لسنا مضطرين للتبرع، لكن إذا لم نتبرع فسنشعر بالانزعاج، بالرغم من أننا لم نطلب من الآخرين تقديم هذه الهدية لنا.

إننا نشعر بأننا مدينون للشخص الذي يقدّم لنا شيئاً ما. وإذا ما قدّم لك أحد الأشخاص طلباً ما، فتأكد بأن لا تتصرف انطلاقاً من الإحساس بالواجب. تأخذ هذه القاعدة صيَغاً متعددة، أي أنها ليست حكراً على الهدايا. يُحتمل أن يقدّم لك أحد الأشخاص معلومات أو تنازلات أو حتى وقته. يتعيّن علينا أن لا نعتقد بأن مندوبي البيع يجهلون أنهم إذا ما استثمروا وقتهم معك في عرض أحد المنتجات، وفي تعريفك على كيفية عمل ذلك المنتَج، فإنك بطريقةٍ ما ستشعر بأنك مضطر لشرائه، حتى ولو كنتَ غير متأكد من أنك تريده فعلاً. يبقى الأمر المهم هنا أن تقرر ما هو مناسب لك، بغض النظر عن مصلحة الشخص الآخر في قراراتك.

القاعدة 3

نصف الثمن! لكن أي نصف هذا؟

ينص هذا المبدأ على أنه يتم تفسير الحقائق بصورة مختلفة استناداً إلى الترتيب الذي تقدّم فيه. يعني ذلك بأننا نقارن أولاً ثم نفاضل. إذا كنتَ في متجرٍ يبيع الأدوات الكهربائية، فإنك ستجد البائع يقدم لك الأجهزة الملحقة بجهاز الستيريو الذي تريده

موافقتك على شرائه. ستبدو تلك الحقيبة المخصصة لنقل الجهاز، بطريقةٍ ما، والتي يبلغ ثمنها خمسين دولاراً، وتلك الكفالة التي تكلف ثلاثين دولاراً، ليستا مشكلة بالمقارنة مع الجهاز الذي يبلغ ثمنه ثمانماية دولار. عمد البائع إلى عرض الأجهزة الأغلى عليك أولاً، ولذلك فإن تركيزك يتحول، بحيث ستعتبر أن تلك الأجهزة التي رأيتَها فيما بعد ذات كلفة معقولة.

يعمد بعض باعة السيارات المستعملة غير الموثوق فيهم، إلى عرض

سيارات عديدةٍ أمامك يكون قد سعّروها بثمنٍ يزيد 20 أو 30 بالمئة أكثر من سعرها الحقيقي. سيعمد هذا البائع بعد ذلك إلى عرض سيارة بسعر يناسب حالتها. ستعتقد عندها بأن هذه السيارة هي صفقة عظيمة لك. ستعتقد أيضاً بأنك تحصل على سيارة تساوي أكثر من سعرها - يا للصفقة الرائعة! هل فكّرتَ بأنك شعرت هكذا لأنك قارنت هذه السيارة مع سيارات أخرى.

توجد أمثلة أخرى عن هذه القاعدة، أي تخفيض الأسعار. ستبدو لك سلعة ما خُفّض سعرها من 500 دولار إلى 200 دولار، صفقة أفضل من سلعةٍ أخرى تحمل سعر 150 دولاراً. إن مقارنة السعر في السلعة التي خفّض سعرها سيجعلها أكثر إغراءً، حتى ولو لم تكن بجودة السلعة التي تحمل سعراً أقل. ستسرع إلى التعليق: "أعرف بأنها غالية، لكن أنظر كم كان سعرها".

تقدم بعض المطاعم الراقية بعض أنواع الحلوى المجمّدة لزبائنها بين الأطباق الرئيسية. إن القصد من وراء تقديم هذه الحلوى هو تغيير الطعم الذي تتركه الأطباق الرئيسية. يعني ذلك أن نكهات الأطعمة التي تقدّم أولاً لا تتمازج مع تلك التي تقدّم فيما بعد. تمكّن هذه الطريقة الزبائن من تذوّق كل طبقٍ بمفرده. إذا وجدت نفسك في وضعٍ تضطر فيه إلى اتخاذ قرار ما، فلماذا لا تلجأ إلى هذه الطريقة، أي أن تتخلص من نكهاتك الذهنية السابقة؟ ما عليك إذا أردت أن تفعل هذا إلا أن تفكّر في كل قرارٍ على حدة. يمكنك تحقيق هذه الفكرة إذا أفسحت بالمجال لمرور الوقت بين اتخاذ القرارات، وإذا قررت قيمة كل سلعة بمفردها.

القاعدة 4

قدّم لي هذه الخدمة الصغيرة

هل تعرف متى تلتزم بأساليبك القديمة، ومتى لا تفعل ذلك؟ يميل معظمنا إلى التصرف بطريقة تتوافق مع أفعالنا السابقة - حتى ولو لم تكن هذه بالفكرة الحسنة. إنها الطبيعة البشرية. يعني ذلك بأننا مجبرون على الثبات في كلماتنا وأفكارنا وأفعالنا.

يتعلق الأمر بقدرتنا على اتخاذ القرارات بطريقة مستقلة عن القرارات التي اتخذناها سابقاً. نلاحظ هنا أنه كلما كان احترام الشخص لذاته أعلى، كلما زادت فرص اتخاذه قرارات مستقلة. يعالج المقطع التالي، الذي ورد في كتابي

هذه الظاهرة. إذا كان الرجل يتميّز بتقدير منخفض أو سلبي لذاته، فسيشعر بأنه أكثر اضطراراً إلى تبرير أفعاله السابقة، وذلك حتى يقنع نفسه بأنه على **حق**. سيكون هذا الشخص مستعداً لتناول الطعام الذي لا يريده، لا لسببٍ إلا لأنه طلبه بنفسه. تجد نفسك في بعض الأحيان وأنت تشاهد شريط الفيديو الذي لا

يعجبك فعلاً، لأنك خرجت "وقصدت، تحت المطر، المتجر الذي يبيع أفلام الفيديو للحصول عليه". يعني ذلك بأنك ستسعى على الدوام "لتصحيح الأمور"، مبرراً أفعالك السابقة بسلوكٍ ثابت. يعني ذلك أن مشاهدة شريط الفيديو الذي خرجتَ لإحضاره، يجعل من شراء هذا الشريط أمراً حكيماً، وذلك بالرغم من أنك لم تعد تميل لمشاهدته. إن تركيزك الأساسي هنا هو أن تثبت بأنك على حق، حتى ولو كان ذلك يعني التضحية بأحكامك الحالية على الأمور في سبيل تبرير سلوكياتٍ سابقة. إنك تفعل هذا على أمل أن تغيّر مجرى الأمور بحيث تبدو وكأنك على حق.

إن أفضل مثال يُعطى عن هذا السلوك هو الأسلوب الذي تتبعه الطوائف الدينية في ضم أعضاء جدد إليها. يحق لك أن تتساءل هنا كيف يتمكن شخص ذكي، وواعٍ، من الانتساب إلى جماعة - حيث يترك أعضاؤها عائلاتهم وأصدقاءهم وممتلكاتهم ويضحون بأرواحهم في بعض الحالات المؤسفة. تقل فرص وقوع المرء في حبائل جماعةٍ معينة كلما زاد احترامه لذاته. يعود ذلك أساساً إلى أن ذلك الشخص الذي يتمتع بنظرةٍ إيجابية لذاته يستطيع أن يعترف لنفسه، وللآخرين، بأنه سيرتكب أمراً أخرقَ إذا انضم إلى طائفةٍ (أو جماعةٍ) معينة. أما الشخص الذي يفتقر إلى احترامه لذاته فيعجز عن التشكيك بصحة حكمه على الأمور أو قيمة قراراته أو ذكائه. تعتمد الجماعات الدينية أسلوباً في كسب الأعضاء الجدد يتميز بضم الشخص تدريجياً، وببطء على مدى فترة معينة من الزمن. تدفع كل خطوة من خطوات هذه العملية العضو الجديد إلى تبرير سلوكه السابق. يمتنع أعضاء هذه الجماعات عن التوجه مباشرة إلى الشخص الآخر، كأن يقولوا له: "مرحباً، هل تريد الانضمام إلى طائفتنا، لكن هل أنت مستعد للتخلي عن كل ممتلكاتك؟"

تؤثر هذه القاعدة كثيراً في عملية اتخاذك للقرارات. يحملك الشخص الذي يرغب في أن يضمك إلى طائفته على الموافقة على عدد من الطلبات البريئة في الظاهر، وهكذا يحضرك لأمرٍ أكبر. إن قبولك بسلسلةٍ من الطلبات الصغيرة يعني تبرير سلوكك عن طريق تنظيم سلسلة أفكارك على الشكل التالي: "ينبغي عليّ فعلاً أن أهتم بذلك الشخص، لأنني إذا لم أفعل فمعنى ذلك أنني لا أساعده". وكذلك "يتعيّن عليّ الاهتمام فعلاً في هذه القضية، وإلا فإني لن أفعل شيئاً وحدي".

إذا أردت أن تمنع الآخرين من تطبيق هذه القاعدة عليك، فيتوجب أن تحذر عندما يُطلب منك أن تلتزم بشيء ما، حتى ولو بقدرٍ ضئيل. يتبع هذا الطلب الصغير بطلبٍ أكبر منه في العادة. سيتكوّن عندك مع الزمن إحساسٌ بالالتزام، حتى تصل إلى وقتٍ تشعر فيه بأنك ملزم بقرارك.

تأكد عندما تأخذ قراراتك بأنها تخدم مصالحك على أكمل وجه، وبأنك

لم تتخذها من أجل جعل سلوكياتك السابقة "تبدو حكيمة".

القاعدة 5

تأثير الحافلة

ينص هذا المبدأ على أننا نميل إلى اعتبار فعلٍ معين على أنه صائب إذا قام به الآخرون. تكتسح هذه الظاهرة النفسية مجالاتٍ عديدة في حياتنا. تخضع المسلسلات التلفزيونية الضاحكة إلى هذا المبدأ أيضاً. ألا نميل إلى اعتبار مسلسلٍ ما على أنه مضحك أكثر من غيره إذا رأينا الآخرين يضحكون لدى مشاهدته؟ إننا نفعل ذلك طبعاً. ألا يبدو جاركِ، الذي لا ترغبين بإلقاء نظرة ثانية عليه، جذاباً على حين غرة عندما تعلمين بأن كل امرأة في الحي تستميت لمواعدته. ألا تعتبرين أيضاً أن لون الأحمر الكرزي هو لونك المفضل، عندما يُخبرك بائع السيارات بأنه أكثر الألوان مبيعاً لهذا الموسم. إن أفضل طريقة لتجنب تأثير هذه القاعدة هي أن تفصل مستوى اهتمامك عن رغبات الأشخاص الآخرين. إن مجرد علمك بأن شيئاً ما هو الأحدث والأفضل والأوسع انتشاراً أو الأكثر مبيعاً، لا يعني بأنه الأفضل لك.

القاعدة 6

معطف المختبرات الأبيض لا يجعل من أي كان خبيراً

يسيء بائعو المفرق استخدام هذه الأداة النفسية أكثر من غيرها من القواعد. إننا معرضون جميعاً، بدرجة معينة، للالتزام بما تكيّفنا عليه في السابق فيما يتعلق بالسلطة، واحترام هذه السلطة على وجه الخصوص. لا ضرر من احترام السلطة، فيما عدا أن استغلال ضعفنا هو فاضح وشامل. هل لاحظتَ من قبل الأزياء التي يرتديها باعة المواد التجميلية في المتاجر الكبيرة؟ إنهم يرتدون معاطف المختبرات البيضاء! ألا يبدو لك هذا الأمر غريباً بعض الشيء؟ لماذا يرتدونها؟ إنهم يفعلون ذلك لأنها تجعلهم يبدون مثل الخبراء. إننا نميل إلى تصديق ما يقولونه لأننا نعتبر كلامهم أكثر صدقية.

أخبرني أحد أصدقائي بأنه استأجر أحد أسوأ الأفلام التي شاهدها في حياته. سألته عن السبب الذي دفعه إلى استئجار هذا الفيلم، فأجابني: "أخبرني الرجل في المتجر بأنه سيعجبني". أدرك صديقي مدى سخافته وهو يقول لي ذلك. ما الذي يجعل شخصاً ما يقف خلف واجهة البيع يعرف أي شيء عن صديقي، أو عن ذوقه في الأفلام السينمائية؟ إن مجرد ارتداء ذلك الشخص لمعطف المختبرات، وحملِهِ

لوحة كتابة، لا يجعله خبيراً في أي موضوعٍ كان.

القاعدة 7

الندرة لا تعني القيمة على الدوام

تنص هذه القاعدة على أنه كلما ازدادت صعوبة الحصول على شيء ما، كلما زادت القيمة التي نضعها مقابل الحصول عليه. إننا نميل، من ناحية المبدأ إلى الرغبة في الحصول على الأشياء التي لا نقدر على الحصول عليها، وكذلك نطمع أكثر في الحصول على الأمور التي يصعب الحصول عليها.

لا يندر أن تسمع هذه العبارة في المتاجر الكبيرة: "أعتقد أن هذه السلعة قد نفدت من متجرنا، لأن الطلب كبيرٌ على شرائها. هل تريد الحصول على واحدة منها فيما لو توفرت لدينا؟" ستقول نعم في أغلب الاحتمالات، وخاصة عندما يكون احتمال الحصول على هذه السلعة في أدنى مستوى له.

دعنا نقارن الآن الجملة التي وردت أعلاه مع الجملة التالية، ولاحظ ما إذا كنت ستستمر في الموافقة على الشراء: "لدينا مستودع مليء بهذه السلعة. هل أكتب لك طلب الشراء الآن؟" اختفى الآن حافز التحرك عندك، واختفت معه عناصر الاضطرار والندرة والرغبة في الامتلاك. إذا أردت أن تتجنب استخدام هذه القاعدة ضدك، فالأمر الأساسي هو أن تسأل نفسك هذا السؤال: هل سأرغب في الحصول على هذه السلعة لو تواجدت مليون قطعة منها، ولم يرغب أحد بشرائها.

القاعدة 8

الرسم البياني الملوّن ليس دليل الدقة

عبّر بنيامين دزرائيلي عن هذه القاعدة بطريقة ممتازة حين قال: "هناك ثلاثة أنواعٍ من الأكاذيب: الأكاذيب، والأكاذيب اللعينة، وأرقام الإحصاءات". لا أنفكّ عن الاندهاش بسهولة انبهارنا بأمر "يبدو" رسمياً. لا يكفي أن يشير أحد الأشخاص إلى رسمٍ بياني ملوّن باعتباره **دليلاً،** حتى يصبح كلامه صحيحاً. أنصحك أن لا تتأثر بنمط عرضِ المنتج (أو الخدمة) المعروض عليك، بل يتعيّن عليك التركيز على المنتج بحد ذاته. كم من المرات وجدنا أنفسنا نستمع إلى محاضرةٍ يلقيها بائع ما، ووجدناه بعد ذلك يقدم لنا كتّيباً ملوناً، جميلاً، يلخّص كل شيء تلاه على مسامعنا للتو؟ أيمكنك أن تقول لي متى بتنا نعتبر فيها أن المطابع لا تكذب؟

يقول مثلٌ قديم "لا يقدم أحدٌ على بيع حصان لأنه سيئ. إنهم يبيعونه لأغراض الضرائب". إننا لا نتوقف قليلاً كي نطرح على أنفسنا هذا السؤال: "هل لهذا الشيء من معنى؟" إن جرعةً من المنطق

السليم تستطيع الذهاب إلى آفاقٍ بعيدة.

القاعدة 9

إنني أقف إلى جانبك

تُستخدم هذه التقنية من أجل كسب المصداقية. إذا استُخدمت هذه التقنية بفعالية، ستتيقن عندها بأنك كسبت صديقاً جديداً يعرف كيف يحافظ على مصالحك جيداً. يُقدم ذلك الشخص على تحضير مشهد يساعده على كسب ثقتك. سينطلق بعد ذلك كي يستخدم ثقتك في حالات فعلية.

دعنا نفترض بأنك دخلتَ إلى متجر يبيع أثاث غرف النوم، وأنك تفكّر في شراء سرير من نوع سوبر ديلوكس - وهو سرير يتمتع بمواصفات ممتازة. يُسرع البائع إلى إبلاغك بأنه سيطلبه لك إذا كنتَ ترغب في شرائه، لكنه يريد أن يتأكد من أمرٍ ما أولاً. يمضي البائع ليقول لك بأن الشركة المنتجة تستخدم موادَّ سبق تصنيعها في منتجاتها، وذلك من دون أن تُخطر المستهلكين بذلك.

ماذا قد كسب من هذا؟ حاز الرجل ثقتك الكاملة. غامر البائع بخسارة صفقة البيع من أجل أن يخبرك أمراً لن تعرفه إذا لم يُبلغك به. ستميل الآن إلى الثقة أكثر في كل الكلام الذي يقوله لك ذلك البائع الذي يعرض عليك منتجاً يحمل اسم سوبر ديلوكس. يحمل هذا المنتج سعراً أعلى من المنتج الذي اخترته في البداية، والذي لا يحتوي على مواد مُعاد تصنيعها (مدوّرة).

القاعدة 10

أحكم على ما حصلت عليه،

وليس على ما وُعدت به

أنصحك أن تقيّم نزاهة الشخص استناداً إلى ما يقدمه لك، بدل الاعتماد على ما يعدك به، هذا إذا أردت أن تتجنب الخداع. كان هاني بائعاً متقدماً في السن، ويجول من متجر إلى متجر كي يبيع ساعات الجيب. نظر إليه البائعون والمتسوقون أيضاً، على أنه بائع متجول. تقاعد الرجل بعد أن أصبح ثرياً، بالرغم من أنه لم يُقدم على أمور غير مشروعة. كيف أصبح الرجل غنياً إلى هذه الدرجة من بيع ساعات الجيب؟ يرجع ذلك، بشكل أساسي، إلى أنه لم يكن يبيع الساعة التي يعرضها، لكنه كان يبيع القصة.

اعتاد هاني أن يدخل إلى المتجر، ويسأل إن كان هناك أي شخص يحب أن يشتري مصباحاً رائعاً من الكريستال يدوي الصنع. كان ثمن

ذلك المصباح خمسة وثلاثين دولاراً فقط، أي أن ثمنه يقل عن الثمن المتوقع بمئات الدولارات.

صنع الرجل هذه المصابيح بنفسه وشعر بلذة في **إهدائها.** لم يكن الرجل يحمل معه أكثر من نموذجٍ واحد، لذلك كان يكتفي بتسجيل طلبات الشراء. اجتهد الرجل في تدوين أسماء الرِّجال المهتمين بالشراء وعناوينهم، لكنه اعتاد أن يرفض أخذ أي مبلغ من ثمن المصباح مقدماً. كان يبتسم في وجه الزبون ويبلغه: "ستدفع لي عندما تحصل عليه". رسّخ هاني صورته بهذه الطريقة على أساس أنه رجل جدير بالثقة، وأنه الرجل الذي يمتلك منتجاً رائعاً بسعرٍ خيالي. حاز البائع على ثقة الناس.

اعتاد هاني أن يحمل معه صندوقاً كبيراً مجهزاً بمقبض. كان الناس يسألونه عن محتويات هذا الصندوق، وعند هذه النقطة كان الرجل يبدأ عمله، فيفتح الصندوق ويتأمل ساعات الجيب الفضية الجميلة والفاخرة. اعتاد أن يلفّ كل ساعةٍ وحدها. ينطلق الرجل بعد ذلك ليقص على مسامع المشترين المتلهفين كل الأمور التي تخطر على باله والتي تتعلق بالساعات. لم يكن هناك أي شيء يدفعهم للشك فيه أو بقيمة الساعات التي يعرضها للبيع. كانوا يفكرون بكل الأشياء التي كان قد **فعلها** لأجلهم لحد الآن. عمد هانيإلى بيع ساعات الجيب إلى الأشخاص اللطفاء الذين سجل لهم طلبات الشراء. لم يحصل أحد من هؤلاء الزبائن على المصباح الذي طلبه، بل اكتفى بشراء ساعة الجيب التي سعّرها ذلك الرجل العجوز الطيب بأكثر من قيمتها الحقيقية.

تذكّرْ قصة هاني في المرة التالية التي تتخذ فيها قراراً يستند على شيء وُعدتَ به من دون أن تحصل عليه فعلاً.

القاعدة 11

حسناً، ألا تستطيع القيام

بهذا الأمر على الأقل؟

أنصحك بالحذر إذا طلب منك أحد الأشخاص أن تقدم له خدمةً كبيرة ورفضتَ القيام بها. سيطلب ذلك الشخص منك خدمةً أصغر، وهي التي يريدها بالفعل. إننا نميل إلى الموافقة على الطلب الأصغر إذا ما طُلب منا عمل أكبر منه. توجد ثلاثة دوافع نفسية هنا:

1. **ستعمد إلى المقارنة ما بين الطلب الأول وذلك الذي يليه، وستشعر بأن الطلب الأصغر ليس بالمشكلة الكبيرة بالنسبة إليك.**
2. **ستشعر بالانزعاج لعدم تلبيتك المطلب الأول، وستبدو تلبيتك المطلب الأصغر بمثابة تسوية عادلة.**
3. **لن ترغب أن يفهمك الرجل الآخر على أنك إنسان غير منطقي. لن يؤثر عليك تلبية المطلب الصغير، لأن رفضك تلبية المطلب الأكبر هو مسألة أخرى.**

القاعدة 12

سأريك

لا يرغب أحد منا أن يساء الحكم عليه، أو أن يتم تقييمه بسلبية. يعني ذلك أن الإنسان يكره أن يفكّر فيه الآخرون بأقل مما هو عليه. سأورد فيما يلي مثالاً على كيفية تمكّن الذين يفهمون هذه القاعدة من استخدامها ضدك. دعنا نفترض بأنك دخلت إلى متجر للألبسة، وأنك طلبتَ رؤية كنزة ذات نوعية عالية. يدلك البائع عليها قبل أن يضيف، "قد تكون غالية قليلاً بالنسبة إليك، لكن توجد عندنا قطع أقل تكلفة هناك". ستسارع إلى التفكير بينك وبين نفسك "سأبرهن شيئاً لهذا الرجل المغفل. سأشتري هذه الكنزة، وسأبرهن له بأنني قادر على شرائها". تخرج من المتجر غاضباً، لكن مع مشترياتك الغالية الثمن، وتمشي مرفوع الرأس بالطبع. ماذا بشأن ذلك البائع؟ يبتسم الرجل وهو في طريقه إلى إيداع مال مبيعاته في المصرف. تستخدم هذه القاعدة ما يُعرف بعلم النفس المعاكس. أوحى ذلك البائع إليك بأنه "يعتبرك" غير قادرٍ على شراء الكنزة، فأجبرك بهذه الطريقة على أن تبرهن لكبريائك بأنه مخطئ.

استنتاج

إن التقنيات التي وردت في هذا الكتاب، وأصبحت بحوزتك الآن، ستغيّر إلى حدٍ كبير طريقة تعاملك مع بقية الأشخاص، سواء في الأمور التجارية أو الشخصية، أو في الأحاديث العادية، أو المفاوضات المعمقة. سترى بأنك ستستمتع بفرصةٍ غير مسبوقة تتيح لك استخدام أهم الأسرار التي تتحكم بالسلوك البشري، وهي الأسرار التي تعزّز أعمالك وتسمح بتقدم تجارتك، كما تحسّن نوعية علاقاتك الشخصية، وكل ذلك بفضل تلك المهارة الإضافية التي يتيحها لك هذا الكتاب.

أعتقد أنه لا توجد طريقة تُفلح في منع الناس من محاولة الكذب عليك، لكنك الآن أصبحت مستعداً لمواجهة أكاذيبهم. لن يستطيع الآخرون أن يكذبوا عليك أبداً بعد الآن في أي لقاء غير متوقَّع معهم.

انتهى

---

* إن عبارة القصة بكاملها أكثر فعالية من الطلب من شخصٍ ما أن يعترف، أو يقول الحقيقة. إذا طلبتَ منه أن يروي القصة بأكملها فأنت لا توحي بأنه كان يكذب عليك، كما إنك تغدق عليه الثناء لأنه كان صادقاً جزئياً. سيجد الشخص الآخر نفسه مضطراً أن يتقدم خطوة أخرى، ويكون صادقاً بالكامل. لكن، إذا طلبت من الشخص الآخر أن يقول الحقيقة فهو أمرٌ يماثل أن تطلب منه اتخاذ موقفٍ معاكس لموقفه، أي كذبته. تعتبر إثارة هذا الموقف أصعب بكثير.